

PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR



QUIMPER BRETAGNE
OCCIDENTALE
KEMPER BREIZH IZEL



Sommaire

PREAMBULE	4
INTRODUCTION	5
1.1 Le plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGDID)	6
Contexte réglementaire	6
Contenu du plan	6
Les partenaires associés	7
Articulation du PPGDID avec les autres documents territoriaux	7
Une démarche de concertation partenariale d'élaboration du PPGDID à pérenniser au cours de sa mise en œuvre	8
Les attentes des services de l'Etat pour le PPGDID de QBO	9
1. DIAGNOSTIC : CARACTERISTIQUES DU PARC SOCIAL ET DE LA DEMANDE SUR LE TERRITOIRE DE QBO	11
1.1 Un parc social concentré sur Quimper et un bailleur majoritaire	11
1.1.1 Un bailleur prépondérant	11
1.1.2 Un parc social concentré sur la ville de Quimper	12
1.1.3 Un parc relativement récent	13
1.1.4 Des petites surfaces et peu de vacance	15
1.2 Analyse de la demande et des attributions	15
1.2.1 Des demandeurs locaux	15
1.2.2 Des écarts entre la structure des demandeurs et la structure des attributaires	16
1.2.3 Des demandeurs avec des revenus faibles	17
1.2.4 Une demande de mutations importante	19
1.3 Une demande concentrée sur Quimper et une forte pression sur les T2	20
1.4 Etat des lieux des pratiques	22
2. MESURES PORTANT SUR LA GESTION PARTAGEE DE LA DEMANDE	24
2.1 Le dispositif de gestion partagée	24
2.2 Les informations partagées	25
2.3 La gestion des demandes de mutation	26
3. MESURES PORTANT SUR L'ENREGISTREMENT DE LA DEMANDE	28
3.1 Les conditions locales d'enregistrement de la demande de logement social	28
3.1.1 Missions des lieux d'enregistrement	28
3.1.2 Les lieux et les acteurs de dépôt de la demande	28
3.2 Le processus d'enregistrement de la demande	31
3.2.1 Les pièces justificatives	31
3.2.2 L'enregistrement de la demande	31
3.2.3 Validité et renouvellement de la demande	31
3.2.4 La modification de la demande	32
4. MESURES POURTANT SUR L'ACCUEIL ET L'INFORMATION DU DEMANDEUR	33
4.1 Les informations délivrées à toute personne qui envisage de présenter une demande de logement social et à tout demandeur	33
4.1.1 Informations générales relevant du socle national	33
4.1.2 Les informations générales relevant du territoire de QBO	34
4.1.3 Les critères de priorité applicables sur le territoire de QBO	34



4.1.4 La qualification de l'offre de logements sociaux du territoire : délai d'attente moyen	34
4.1.5 Délai « anormalement long »	35
4.2 Les informations délivrées à tout demandeur de logement social	35
4.2.1 Les données concernant le demandeur	35
4.2.2 Les informations relatives au traitement de sa demande	35
4.2.3 La décision de la Commission d'Attribution de Logement	36
4.3 Le bilan annuel des attributions	36
4.4 Le service d'information et d'accueil du demandeur	37
4.4.1 Les lieux d'information et d'accueil communs	38
4.4.2 Autres lieux d'information et d'accueil	41
4.4.3 La réception du demandeur	42
4.4.4 Récapitulatif des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement	42
4.5 Les supports d'information et le partage de pratiques	43
4.5.1 Les supports d'information pour les demandeurs	43
4.5.2 Pérenniser le partage des pratiques entre les agents en charge de l'accueil	45
5. MESURES CONCERNANT L'ORGANISATION COLLECTIVE DU TRAITEMENT DES DEMANDES DE MENAGES EN DIFFICULTE	46
5.1 Identification des situations justifiant un examen particulier	46
5.1.1 Liste des publics prioritaires	46
5.1.2 Les dispositifs de priorisation des demandes de logement social	47
5.2 Définition de l'instance chargée de les examiner	48
5.3 Les diagnostics sociaux et la mobilisation des dispositifs d'accompagnement social	50
6. MESURES CONCERNANT LES DISPOSITIFS EXPERIMENTAUX	53
6.1 Le système de cotation de la demande	53
6.2 Le système de location choisie	53
7. PROGRAMME D'ACTIONS	54
8. MESURES CONCERNANT LE SUIVI ET L'EVALUATION DU PRESENT PLAN PARTENARIAL DE GESTION DE LA DEMANDE ET D'INFORMATION DU DEMANDEUR	55



Préambule

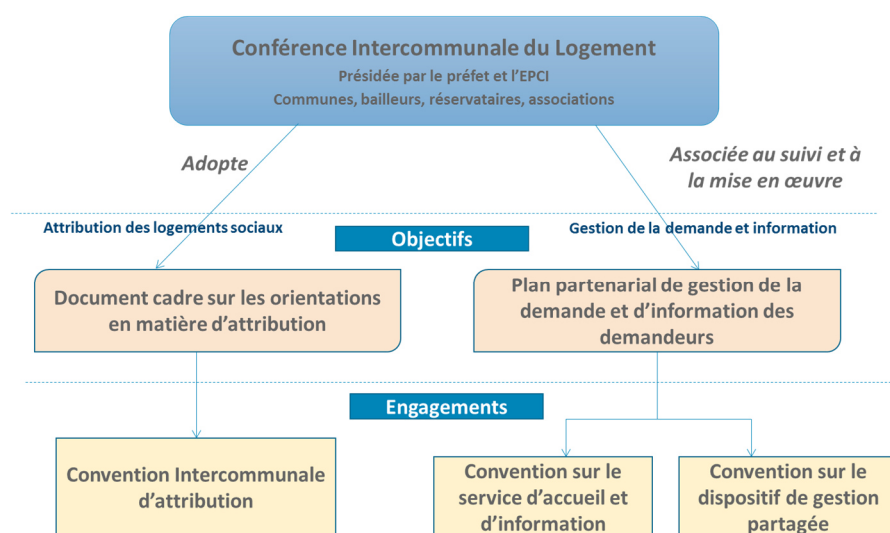
Les collectivités locales (communes membres de QBO, Conseil départemental du Finistère), les professionnels intervenant dans le champ des attributions (bailleurs sociaux et réservataires) et les représentants des usagers ou des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement ont été associés à l'élaboration de ce PPGDID dans le cadre de la Conférence Intercommunale du Logement (CIL), instance de gouvernance co-présidée par l'Etat et QBO.

L'objectif est de se doter d'un outil qui permette de consolider les règles et les processus communs dans l'attribution des logements locatifs sociaux pour garantir l'équité d'accès de chaque demandeur à l'ensemble des parcs de logements sociaux du territoire et favoriser ainsi la mixité sociale.

Par ce PPGDID, l'ensemble des partenaires réaffirment leur adhésion à la politique locale de l'habitat menée par QBO en s'appuyant sur un socle commun. Ils s'engagent les uns et les autres à mettre en oeuvre les moyens pour atteindre les objectifs qui ont été définis.

Introduction

Remarque préliminaire : la politique en matière de gestion de la demande de logement social et celle en matière d'attribution de logements sociaux sont indissociables. Le Plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs (PPGDID) et le Document-cadre d'orientations en matière d'attributions de logements sociaux forment donc les deux parties inséparables d'un même dispositif (voir schéma ci-dessous).



La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR, et la loi n° 2014-173 du 21 février 2014 de programmation pour la Ville et la cohésion urbaine, dite loi Lamy, comportent des dispositions relatives aux attributions de logements sociaux destinées à préciser, à l'échelle intercommunale, le cadre de la définition d'une politique intercommunale des attributions de logements sociaux. La loi Egalité et Citoyenneté apporte des précisions concernant le fonctionnement des Conférences Intercommunales du Logement (CIL) et des documents d'application des orientations d'attribution des logements sociaux à l'échelle intercommunale.

La Conférence intercommunale du logement (CIL) créée par l'article 97 de la loi ALUR réunit, sous la co-présidence du président de l'EPCI et du préfet, les communes membres de l'EPCI dotées d'un programme local de l'habitat (PLH) approuvé, les bailleurs sociaux, les réservataires, le département, ainsi que des représentants d'associations de locataires ou de personnes mal logées ou sans logement.



1.1 Le plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur (PPGDID)

Contexte réglementaire

Dans un contexte de crise du logement, faciliter l'accès au logement des ménages et rendre le système d'attribution des logements sociaux **plus lisible, transparent et équitable** sont des enjeux majeurs auxquels sont confrontés les politiques publiques et les acteurs du logement social depuis plusieurs années.

Après la loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions puis la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion qui a mis en place le Système National d'Enregistrement (SNE), **la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové, dite loi ALUR** - en parachevant la réforme de la gestion de la demande, en créant un droit à l'information et en réformant le régime des attributions au niveau local - s'insère dans la poursuite des mêmes objectifs.

Mais la loi ALUR va plus loin en posant le cadre d'une politique intercommunale des attributions. Celle-ci viendra compléter la politique de l'habitat incarnée par les programmes locaux de l'habitat (PLH) dans lesquels le volet relatif aux attributions est souvent limité.

L'article 97 de la loi ALUR porte sur la réforme de la gestion des demandes et des attributions de logement social dans le but de répondre aux enjeux actuels :

- **Simplifier les démarches des demandeurs**, pour plus de lisibilité, de transparence et d'efficacité dans les processus d'attribution ;
- **Instaurer un droit à l'information du public et des demandeurs** de logement social ;
- **Mettre les EPCI en position de chef de file** de la politique locale des attributions de logements sociaux ;
- **Mettre en œuvre une politique intercommunale et inter-partenariale** de la gestion des demandes et des attributions.

La loi ALUR prévoit l'élaboration d'un Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs (*art. 97 – 6°/ art. L. 441-2-8. nouv. - I*) :

- **Pour les EPCI dotés d'un PLH approuvé, l'établissement de ce Plan est obligatoire : il l'est donc pour QBO.**
- Pour les autres, l'établissement de ce Plan est facultatif.

Contenu du plan

L'article 97 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (loi ALUR) comporte des mesures relatives à la simplification de l'enregistrement de la



demande, à l'information des demandeurs et au pilotage et à la mise en œuvre opérationnelle de la gestion de la demande et de l'information des demandeurs.

Cet article prévoit que tout EPCI doté d'un programme local de l'habitat élabore un plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs portant principalement sur :

- la possibilité pour les demandeurs de logement social d'enregistrer directement leur demande par voie électronique.
- le principe d'un droit à l'information pour toute personne susceptible de demander un logement social et pour tout demandeur de logement social.
- la création d'un dispositif destiné à partager la connaissance et la gestion des demandes de logement social entre les différents acteurs concernés au niveau intercommunal.

Les partenaires associés

Les partenaires participant au plan de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs sont les suivants :

- Quimper Bretagne Occidentale
- Préfet de Département
- Services en charge du suivi DDTM/DDCS
- Les communes membres de QBO
- Les bailleurs du territoire : OPAC de Quimper Cornouaille, Finistère Habitat, Aiguillon Construction, Logis Breton, Espacil Habitat, Armorique Habitat, Foyer d'Armor.
- Action Logement
- Le gestionnaire du fichier partagé départemental Creha Ouest

Articulation du PPGDID avec les autres documents territoriaux

Le Programme Local de l'Habitat (PLH)

QBO a engagé l'élaboration d'un PLH qui devrait être approuvé fin 2018. Jusqu'à cette date, les deux PLH des anciennes entités (CA de Quimper, CC du Pays Glazik) restent applicables sur leur territoire respectif.

Le prochain PLH devra notamment permettre de :

- Renforcer la production de logements sociaux accessibles à tous les ménages et aux personnes défavorisées en dehors des quartiers prioritaires,
- Diversifier l'offre en typologie et en produits pour fluidifier le parcours résidentiel,
- Répondre aux obligations de production en logement social fixées pour les communes SRU.



QBO définit par ailleurs une politique de peuplement du parc social (PPGID et CIA) en prenant en compte les contraintes structurelles du parc de logements sociaux et du territoire.

Le Plan d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD)

Le PDALHPD du Finistère (2016 - 2021) identifie les publics prioritaires (DALO et publics de l'article L441-1) et définit trois thématiques d'action que sont l'accès au logement ou à l'hébergement, le traitement du mal logement et la prévention des expulsions locatives. La Commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) joue en ce sens un rôle prépondérant.

Dans une optique de territorialisation, « Organisation locale » et « gestion partenariale » sont deux axes du PDALHPD. Il s'agit de soutenir l'implication des intercommunalités et consolider le traitement partenarial des situations les plus complexes.

En sa qualité de délégataire des aides à la pierre, Quimper Bretagne Occidentale est engagée au sein du Pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne. Une cellule opérationnelle « mal-logement » a été constituée afin d'améliorer le traitement des situations. Elle réunit les acteurs locaux des questions de logement et d'hygiène, qui examinent chaque dossier et définissent collectivement les solutions adaptées. Cette cellule est animée par le service foncier-habitat de Quimper Bretagne Occidentale et se réunit tous les 2 ou 3 mois environ.

Le Plan Départemental de l'habitat (PDH)

Le PDH 2014/2020, élaboré pour une durée de 6 ans conjointement par l'Etat et le Conseil Départemental et en lien avec les collectivités, traduit une vision partagée des enjeux et des priorités du logement dans le département par les élus et les professionnels.

Ce document ambitionne, après analyse des intentions des SCOT et PLH largement présents sur le territoire, de garantir une bonne adéquation de l'offre habitat aux besoins des ménages tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

Le PDH comporte un diagnostic sur le fonctionnement des marchés du logement et définit des orientations :

- Adapter l'offre d'habitat neuf et ancien aux besoins et ambitions des territoires,
- Mieux prendre en compte l'impact de l'habitat sur son environnement,
- Favoriser l'accès et le maintien dans un logement.

Une démarche de concertation partenariale d'élaboration du PPGID à pérenniser au cours de sa mise en œuvre

L'élaboration du présent Plan s'appuie sur une démarche de concertation auprès des partenaires concernés par la gestion de la demande, l'information du demandeur et/ou l'attribution des logements locatifs sociaux. Plusieurs groupes de travail ont été réunis afin de partager le diagnostic, les orientations et les modalités organisationnelles.



Cette dynamique partenariale devra être pérennisée dans le cadre de la mise en oeuvre du PPGDID et de la CIA. Le PPGDID est ainsi l'occasion de poursuivre un travail partenarial avec l'ensemble des acteurs du logement social sur le territoire.

Les attentes des services de l'Etat pour le PPGDID de QBO

A l'échelle de QBO, il s'agit de rendre le demandeur actif dans sa démarche de demande de logement social. Il importe de déterminer la stratégie d'attribution des logements sociaux au niveau de l'EPCI afin, d'une part, de mieux rééquilibrer l'occupation sociale d'un quartier à l'autre ou d'une commune à l'autre et d'autre part, d'avoir un choix plus ample de solutions pour répondre à chaque demande de logement tout en respectant le principe de mixité sociale. Il s'agit de donner l'opportunité à des ménages aux revenus modestes d'accéder à des logements dans des secteurs plus favorisés et de développer un parcours résidentiel.

Une information de qualité et uniforme

L'harmonisation de l'information délivrée par les différents lieux d'accueil, quel que soit l'acteur dont ils dépendent, constitue un objectif essentiel. Cela ne signifie pas que le niveau de détail doit être identique, mais que l'alignement du contenu doit se faire sur les données objectives et partagées, sans préjudice du fait que certains lieux d'accueil peuvent continuer à diffuser de l'information spécifique au partenaire dont ils dépendent (information sur le patrimoine du bailleur ou sur les logements réservés du réservataire par exemple). Les motifs des décisions des CAL doivent systématiquement être apportées (R.441-3). Les CAL doivent par ailleurs veiller à la mixité sociale des villes et des quartiers et prendre en compte les demandeurs prioritaires.

Une répartition équilibrée des lieux d'accueil

Les lieux d'accueil devront offrir un niveau de service amélioré :

- véritable rôle de conseil aux demandeurs et d'orientation vers un accompagnement social si nécessaire.
- une information disponible par voie électronique,
- une consultation, à minima, des représentants locaux des associations de locataires et des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement lors de la définition des modalités d'organisation et de fonctionnement du SIAD (Service d'Accueil et d'Information du Demandeur) (L.441-2-8),
- un bon fonctionnement des lieux d'accueil et d'information, notamment pour garantir le droit à l'information des demandeurs (horaires d'ouverture, délivrance d'une même information, neutre, gratuite et complète auprès des particuliers, accès à tout moment, directement ou sur demande, aux informations contenues dans la demande locative enregistrée).

Les situations nécessitant un examen particulier

La liste des situations des demandeurs de logements sociaux qui justifient un examen particulier et la composition et les conditions de fonctionnement de l'instance chargée de les examiner doivent être clairement exposées. Il importe de détecter les ménages constituant les publics prioritaires et de déterminer le cadre intercommunal de traitement de leur demande.

Une recherche d'adéquation entre les demandes et le parc existant

L'analyse des besoins exprimés portant sur le type de logements recherchés et la localisation géographique doit déboucher, dans le cadre du PLH, à constituer une offre de logements capable de répondre aux demandes de l'ensemble des habitants.



1. Diagnostic : caractéristiques du parc social et de la demande sur le territoire de QBO

1.1 Un parc social concentré sur Quimper et un bailleur majoritaire

En 2016, on compte sur QBO 6999 logements sociaux, soit plus de 15% des résidences principales, ce qui est supérieur aux taux recensés dans le Finistère (10,8%) et en Bretagne (11,3%). Toutefois, cette production sociale est relativement récente et répond à un besoin important au sein du territoire. 17% des logements se situent dans le quartier prioritaire de la ville. Le pourcentage de logements « très sociaux » est de 8%.

Le parc social est composé en majorité de logements collectifs (78,4%). Ce sont essentiellement des logements de type T3 qui représentent 39% de l'offre, et des logements de type T2 (24%), situés dans la ville centre de Quimper (84%).

Il existe également 32 logements communaux.

1.1.1 Un bailleur prépondérant

Tableau 1 : Répartition du patrimoine des bailleurs de QBO

Bailleurs	Nombre de logements	Part du parc global
OPAC de Quimper - Cornouaille	5433	77%
Finistère Habitat	750	11%
Espacil Habitat	218	3%
Aiguillon-Construction	215	3%
Le Logis breton	142	2%
Foncière Logement	110	2%
Armorique Habitat	91	1%
Le Foyer d'Armor	35	1%
Total	6999	100,0%

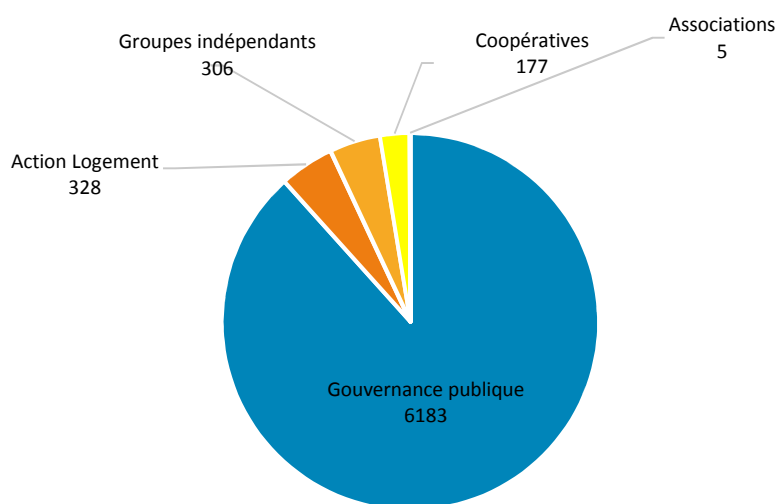
Sources : RPLS 2016

QBO accueille sur son territoire 7 bailleurs sociaux (+ Foncière Logement), dont deux offices publics de l'habitat (OPH de Quimper Cornouaille et Finistère Habitat) et 5 ESH. L'OPH de Quimper Cornouaille est très majoritaire sur le territoire puisqu'il gère 77% du parc de logements sociaux. Comptant environ 9000 logements, l'OPAC de Quimper Cornouaille répartit son offre à 60% sur l'agglomération et 40% sur le reste de la Cornouaille. Le second bailleur, avec 11% du patrimoine, est l'OPH départemental, Finistère Habitat.

Certains organismes, à l'inverse, gèrent un parc très restreint sur le territoire, puisque 5 des 7 bailleurs présents disposent chacun d'un parc inférieur à 150 logements. Le parc de logements communaux demeure également très résiduel puisqu'il ne concerne que 32 logements.

Ainsi, près de 80% du parc social est placé sous gouvernance publique.

Figure 1 : Répartition du patrimoine selon le mode de gouvernance des bailleurs présents sur le territoire de QBO



Sources : RPLS 2016

1.1.2 Un parc social concentré sur la ville de Quimper

QBO compte près de 100 187 habitants. La ville de Quimper concentre environ 70% des ménages de la communauté et, avec 5 358 logements sociaux, 76,6% du parc social. Six autres communes comptent plus de 100 logements sociaux : Ergué-Gabéric, Briec, Pluguffan, Plomelin, Plonéis et Plogonnec.

Ces communes ont un ratio compris entre 11 et 15 logements sociaux pour 100 ménages à l'exception de Plogonnec qui, avec 1255 ménages, compte 107 logements sociaux.

Du fait de la concentration du parc à Quimper, toutes les autres communes ont une part du patrimoine social inférieure à la part des ménages, à l'exception de Plonéis où les parts de logements sociaux et de ménages sont équilibrées.

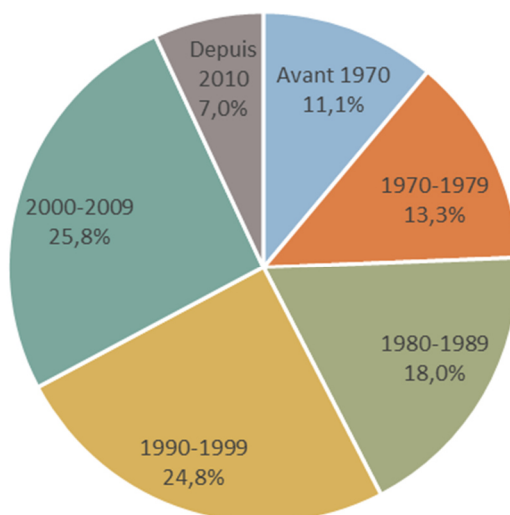
A l'inverse, Edern et Plogonnec présentent un écart supérieur à 1 entre la part des logements sociaux et celle des ménages.

5 communes sont concernées par les obligations de la loi SRU : Quimper, Ergué-Gabéric, Pluguffan, Plomelin, et Briec. Mais seule une commune dépasse le seuil de 20% de logements sociaux requis : Quimper, avec 21,14 % de logements sociaux au 01/01/2016 selon le décompte SRU. La programmation de logements sociaux sur les communes SRU doivent permettre de participer au rééquilibrage territorial.

1.1.3 Un parc relativement récent

Près de 60% du parc a été construit depuis 1989 et un tiers du parc l'a été depuis les années 2000.

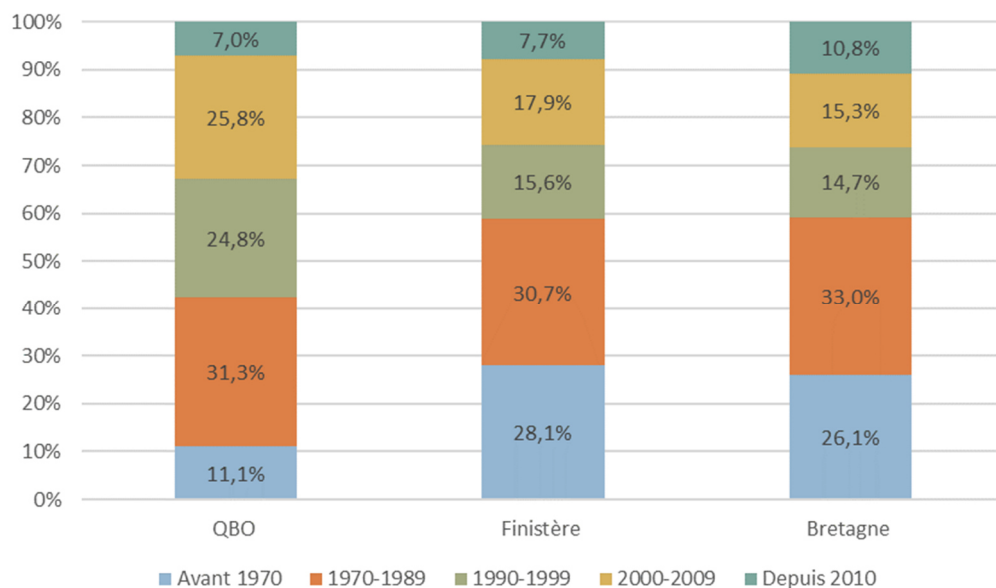
Figure 2 : Répartition du patrimoine de logements sociaux de QBO selon la période de construction



Sources : RPLS 2016

En comparaison, la dynamique de construction est particulièrement notable par rapport aux départements bretons. Le parc social de Quimper représente 4,2% du parc breton, mais 5,3% du parc développé depuis 2000.

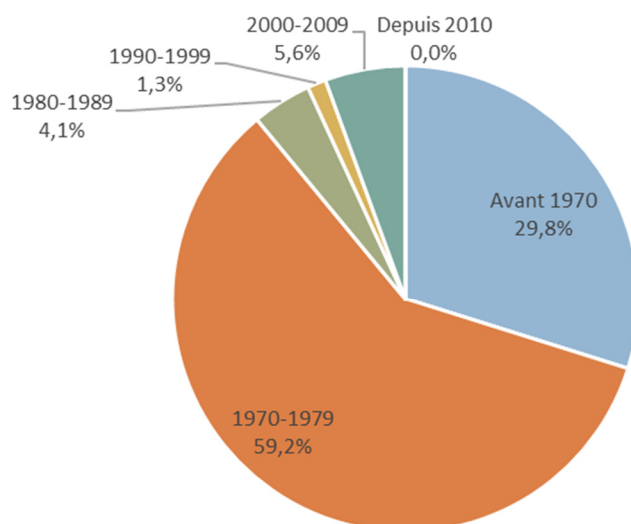
Figure 3 : Répartition des logements selon la période de construction à QBO, dans le Finistère et en Bretagne



Sources : RPLS 2016

En QPV, 90% du parc a été construit avant 1979, avec pour corollaire la concentration, sur un territoire, des caractéristiques propres au parc de ces années là (forme urbaine et niveaux de loyers).

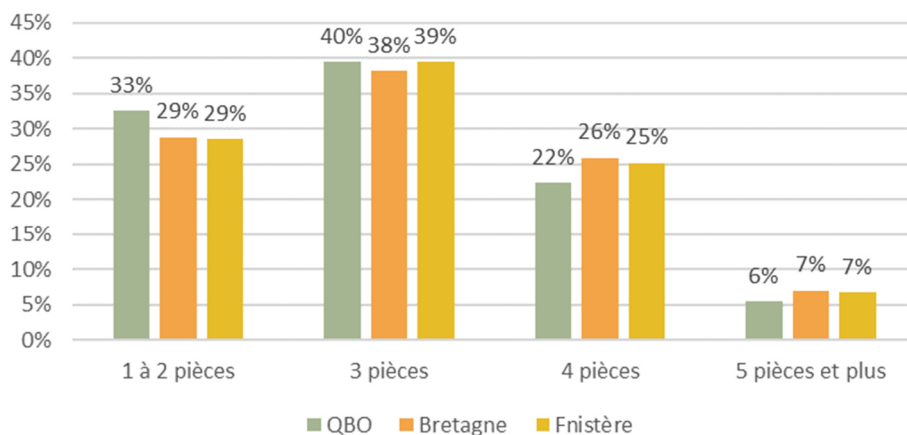
Figure 4 : Répartition des logements en QPV selon la date de construction



Sources : RPLS 2016

1.1.4 Des petites surfaces et peu de vacance

Figure 5: Distribution des logements selon la typologie (QBO, Bretagne, Finistère)



Sources : RPLS 2016

Le parc de QBO comporte une part plus importante de petites surfaces que le parc finistérien ou breton : 9% de T1, 24% de T2, et 39% de T3.

Le taux de vacance du parc de 0,93% semble particulièrement bas. En comparaison, le taux de vacance des trois départements bretons, hors Finistère, se situe aux alentours de 3% et celui du Finistère est de 1,7%.

1.2 Analyse de la demande et des attributions

1.2.1 Des demandeurs locaux

Les trois quarts de la demande émanent de ménages dont la commune d'origine est une des communes de QBO. Cette demande endogène est principalement complétée par les demandes de ménages résidant dans une autre commune du Finistère.

Tableau 2 : Répartition de l'origine démographique des demandeurs

Origine géographique	Total de la demande	Part demande hors mutation	Part demande de mutation	Part du total
Quimper Bretagne Occidentale	2021	74,2%	78,4%	75,6%
Finistère	479	20,0%	13,9%	17,9%
Bretagne et autres régions	138	4,6%	6,3%	5,2%
Île-de-France	34	1,2%	1,4%	1,3%
Total	2672	100,0%	100,0%	100,0%

Sources : Imhoweb 2016

Il est à noter que, parmi les demandes des ménages résidant dans une commune du Finistère autre de celle de QBO, un quart d'entre elles est issue de la métropole brestoise (ce qui s'explique en grande partie par la domiciliation de certaines catégories de demandeurs à Brest-UDAF). Concernant la demande interne, 82% émane de ménages quimpérois. **Ainsi la demande est plus concentrée sur Quimper que n'est le parc de logements (76,6%).**

Tableau 3 : Les communes les plus demandées en choix n°1

Commune	Nombre de demandes sur la commune au 01/01/17	Demandes satisfaites par commune en 2016
Quimper	2218	685
Ergué-Gabéric	148	62
Briec	104	61
Pluguffan	60	19
Plomelin	32	25
Plonéis	43	19
Plogonnec	33	30
Edern	14	5
Guengat	12	9
Landrévarzec	3	7
Langolen	4	2
Quéménéven	2	5
Landudal	3	3
Locronan	7	8
Total	100,0%	100,0%

Sources : Imhoweb 2016

De même, plus de 90 % de la demande des ménages résidant à Quimper s'oriente vers la même commune, alors que les demandes des autres communes sont plus équilibrées entre la commune d'origine et la commune-centre.

1.2.2 Des écarts entre la structure des demandeurs et la structure des attributaires

Les écarts, plus ou moins importants, entre les catégories de demandeurs et d'attributaires, peuvent révéler des difficultés de certaines catégories de ménages à accéder à un logement au regard de leur situation.

On remarque que trois types de ménages (les couples, les personnes seules, les familles monoparentales avec un ou deux enfants) sont proportionnellement plus présents dans les attributions que dans la demande.

Les personnes seules représentent plus de la moitié des attributions.

Inversement, les familles avec trois enfants ou plus sont sous-représentées dans l'attribution.



Tableau 4 : Les catégories de ménages (demandeurs et attributaires)

Type de ménages	Nbre de demandeurs	Nbre d'attributaires	Part demandeurs	Part attributaire	Ecart
Couple	213	97	8,0%	11%	4%
Personne seule	1287	430	48,2%	51%	3%
Personne seule avec 1 ou 2 autres	554	197	20,7%	23%	3%
Famille avec 1 ou 2 autres	265	76	9,9%	9%	-1%
Colocataire	30	0	1,1%	0%	-1%
Famille avec 3 autres et plus	135	18	5,1%	2%	-3%
Personne seule avec 3 autres et plus	188	27	7,0%	3%	-4%
Total	2672	845	100,0%	100,0%	0,0%

Sources : Imhoweb 2016

1.2.3 Des demandeurs avec des revenus faibles

Le revenu médian déclaré des demandeurs est de 1 154€ mensuel. Il est de 1 208€ pour les unités urbaines comparables à celle de Quimper (entre 20 000 et 100 000 habitants) et de 1 359€ pour la France métropolitaine.

Comparativement, les demandeurs de logements sociaux de QBO sont légèrement plus paupérisés que les demandeurs des unités urbaines comparables et de la France métropolitaine.

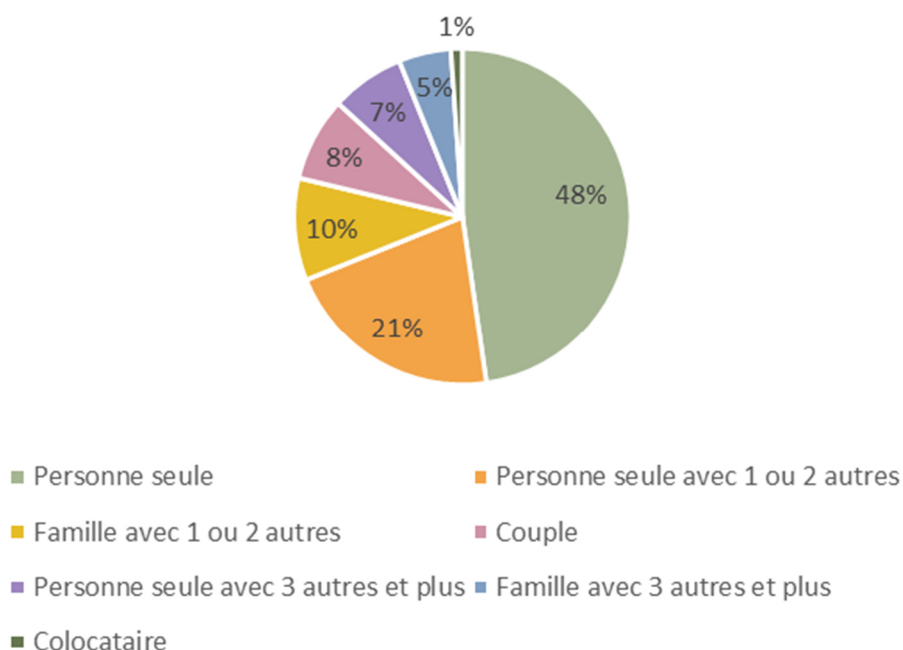
En termes de distribution des revenus par rapport aux plafonds HLM, 74% des demandeurs ont des revenus correspondant à un logement de type PLAI, soit un revenu inférieur à 60% des plafonds HLM. Parmi ces revenus correspondant au PLAI, la part des ménages ne déclarant aucun revenu est importante : ils sont près de 20% des demandeurs (dont une partie d'entre eux sont des étudiants).

Tableau 5 : Répartition des demandes en fonction des plafonds de ressources

=<PLAI	>PLAI et =<PLUS	>PLUS et =<PLS	>PLS	Non saisie
1494	388	46	20	75
73,85%	19,18%	2,27%	1,00%	3,70%

Sources : RPLS 2016

Figure 11 : Répartition des catégories de ménages demandeurs



Sources : Imhoweb 2016

48% des demandeurs sont des ménages d'une personne (personne isolée). Cette part est sensiblement supérieure à celle de la demande en France métropolitaine (41%) et dans les unités urbaines comparables à Quimper (43%).

Les ménages de type monoparentaux ou les familles avec 3 enfants et plus sont les ménages qui ont les revenus, par rapport aux plafonds HLM, les plus bas parmi les demandeurs. Ainsi, la moitié des familles monoparentales avec 3 enfants et plus a un revenu inférieur à 22% des plafonds.

A l'opposé, les couples ont les revenus les plus élevés avec une médiane à 57% des plafonds. Les personnes isolées ont un revenu médian légèrement supérieur à l'ensemble des demandeurs, toutefois un quart d'entre elles ne déclarent aucun revenu.

On remarque que les ménages sans revenu sont très surreprésentés : ils sont 19% des demandeurs et 36% des attributaires, soit un écart de 17 points. Le fait que les logements étudiants soient comptabilisés peut en partie expliquer cette sur-représentation chez les attributaires.

Tableau 6 : Répartition de la demande et des attributions selon le niveau de revenu

Tranche de revenu	Nombre de demandeurs	Nombre d'attributaires	Part demandeurs	Part attributaire	Ecart
Aucun revenu	520	433	19%	36%	17%
De 0% à moins de 20%	369	95	14%	8%	-6%
De 20% à moins de 40%	512	186	19%	15%	-4%
De 40% à moins de 60%	508	180	19%	15%	-4%
De 60% à moins de 80%	347	153	13%	13%	0%
De 80% à moins de 100%	181	78	7%	6%	0%
Plus de 100%	107	9	4%	1%	-3%
NR	138	71	5%	6%	1%
	2682	1205	100%	100%	0%

Sources : CREHA OUEST

Ainsi, si l'on compare la distribution des revenus des personnes seules et des autres catégories de ménages, on remarque que les personnes seules sans revenu pèsent pour 23% de la demande mais pour 55% des attributions, soit un écart de 32 points.

En revanche, l'ensemble des personnes seules ayant un revenu non nul et inférieur à 60% des plafonds pèsent pour 45% de la demande mais seulement pour 22% des attributions, soit un écart de 23%.

Par ailleurs, les autres ménages sans revenus pèsent pour 16% des demandeurs et seulement pour 12% des attributions alors que les ménages dont les revenus sont compris entre 20 et 100% des plafonds pèsent pour 59% de la demande et 70% des attributions.

1.2.4 Une demande de mutations importante

Au regard du statut actuel du logement, le premier groupe de demandeurs est celui des locataires HLM, c'est-à-dire des demandeurs de mutation qui recherchent un autre logement social : ils représentent 34% de la demande mais seulement 20% des attributions, soit un écart négatif de 14 points.

Le second groupe est celui des ménages occupants un logement dans le parc privé. Ils représentent 27% de la demande et 20% des attributions.

Avec 12% des demandes, les demandeurs logés chez des parents ou enfants sont le troisième groupe. Ils représentent 33% de l'attribution, soit un écart très important de 21 points.



Tableau 7 : Le statut actuel du logement des demandeurs

Statut logement actuel	Nombre de demandeurs	Nombre d'attributaires	Part demandeurs	Part attributaires	Ecart
Locataire HLM	909	173	34%	20%	-14%
Locataire parc privé	726	173	27%	20%	-7%
Chez vos parents ou vos enfants	325	281	12%	33%	21%
Chez un particulier	181	29	7%	3%	-3%
Logé à titre gratuit	167	55	6%	7%	0%
Propriétaire occupant	144	65	5%	8%	2%
Ss-locataire ou logt. temp.	70	22	3%	3%	0%
Résidence sociale, foyer...	65	15	2%	2%	-1%
Structure d'hébergement	49	10	2%	1%	-1%
Sans abri ou abri de fortune	23	1	1%	0%	-1%
Camping caravaning	4	2	0%	0%	0%
Logement de fonction	3	2	0%	0%	0%
Dans un squat	2	1	0%	0%	0%
Logé dans un hôtel	2	1	0%	0%	0%
Résidence étudiant	1	0	0%	0%	0%
Résidence hôtelière (RHVS)	1	2	0%	0%	0%
Centre enfant/fam. ou mater.	0	1	0%	0%	0%
Non précisé	0	12	0%	1%	1%
Total	2672	845	100%	100%	0%

Sources : Imhoweb 2016

On note une part importante de demandeurs habitant chez leurs parents, ce qui peut s'expliquer en partie par la présence des logements étudiants.

1.3 Une demande concentrée sur Quimper et une forte pression sur les T2

L'indicateur du nombre de demandes pour une attribution (2,5) indique une pression modérée, proche de celle enregistrée en Bretagne mais assez nettement supérieure à celle du Finistère.

Cet indicateur donne une moyenne, mais la tension est variable selon :



- le type de produit : l'individuel est particulièrement recherché, le neuf est également davantage attractif que l'existant,
- la localisation : la ville de Quimper concentre les demandes (87%) tandis que les communes plus rurales connaissent plus de difficultés pour attirer les demandeurs,
- les niveaux de loyers : l'offre en logements à bas loyers étant peu développée, elle est également recherchée et correspond aux besoins des ménages très modestes.

On constate que pour les T1, il y a un quasi équilibre entre offre et demande, soit 1,6 demandes pour un T1 attribué. En revanche, pour les T2 et les T5 la pression est plus forte avec respectivement 4,76 et 6,5 demandes pour un logement attribué.

La pression s'explique en grande partie par le taux d'attribution, très important pour les T1, puisque près de la moitié du stock de logements est attribuée chaque année, et faible pour les T2 et T5.

Tableau 8 : Pression locative (nombre de demandes/nombre d'attributions)

Type de logements	T1	T2	T3	T4	T5et+
Rapport	1,6	4,76	2,32	2,89	6,5

Sources : Imhoweb 2016

Le poids de la commune de Quimper fait que le taux d'attribution de la ville centre et la pression de la demande sont proches de ceux de la Communauté. On peut noter toutefois une forte pression de la demande à Edern en raison d'un faible taux de rotation, et un fort taux d'attribution à Ergué-Gabéric en raison de l'attribution de plus de 30 nouveaux logements en 2015.

Tableau 9 : Localisation communale de la demande et des attributions sur QBO

Commune demandée	Demandes	Stock	Offre attribuée	Taux d'attribution	Pression de la demande
Briec	106	314	60	19,1%	1,8
Edern	14	39	2	5,1%	7,0
Ergué-Gabéric	145	450	106	23,6%	1,4
Guengat	10	54	6	11,1%	1,7
Landrévarzec	3	38	7	18,4%	0,4
Landudal	3	13	2	15,4%	1,5
Langolen	4	25	4	16,0%	1,0
Locronan	7	33	3	9,1%	2,3

Plogonnec	36	103	12	11,7%	3,0
Plomelin	35	188	24	12,8%	1,5
Plonéis	39	120	20	16,7%	2,0
Pluguffan	64	199	16	8,0%	4,0
Quéménéven	0	23	6	26,1%	0,0
Quimper	2181	5070	810	16,0%	2,69
NP	25	0	0		
Total	2672	6669	1078	16,2%	2,5

Sources : Imhoweb 2016/RPLS 2016

Le taux d'attribution des logements individuels étant plus faible, la pression s'en trouve plus forte. En effet, le rapport entre demande et stock est pour les deux types de construction relativement proche (0,40 de maisons pour une demande et 0,38 d'appartements pour une demande) En revanche le taux d'attribution des maisons n'est que de 11%. C'est pourquoi la pression de la demande est forte de plus d'un tiers sur les maisons (3,6 contre 2,3).

Tableau 10 : Demande et attributions individuel/collectif

Commune demandée	Demandes	Stock	Offre attribuée	Part des attribués	Pression de la demande
Individuel	607	1512	167	11,0%	3,6
Collectif*	2065	5487	911	16,6%	2,3
Total	2672	6999	1078	27,6%	2,5

* Les demandes d'appartement et les demandes ne manifestant pas des préférence (« Indifférents »)

Sources : Imhoweb 2016/RPLS

Sur la ville de Quimper on retrouve pour la demande d'appartements les caractéristiques constatées sur l'agglomération, légèrement accentuée : une faible pression sur les T1 et une forte pression sur les T2 et T5.

De même pour les demandes de logement individuel, la pression de la demande est très forte : 4,5 demandes pour une attribution et un taux d'attribution particulièrement bas.

1.4 Etat des lieux des pratiques

Le diagnostic a montré une diversité dans les pratiques actuelles des bailleurs sociaux présents sur le territoire (nombre de candidats présentés en CAL, visite ou non du logement avant la CAL, modalités de réception du demandeur, critères de priorité et de hiérarchisation des candidats proposés en CAL, pratiques vis-à-vis des mutations, pratiques vis-à-vis du partenariat avec les structures en charge de l'accompagnement social -CCAS, Fondation Massé Trévidy-, etc.).



Le diagnostic a également montré la volonté des communes de conserver leur rôle dans le processus d'attribution (maintien des pratiques actuelles).

Deux enjeux forts ressortent du diagnostic :

- **La satisfaction des demandes des ménages très modestes :** Plus d'un demandeur sur trois dispose de ressources inférieures à 20% des plafonds pour l'accès à un logement HLM. Le territoire affiche des niveaux de loyers relativement élevés, y compris dans le parc social, difficilement accessibles à des ménages très modestes. L'enjeu de satisfaction de la demande, émanant de ces publics, est donc prégnant. De plus, l'agglomération ne dispose pas jusqu'à présent d'une instance spécifique pour le traitement des demandes prioritaires et elle accueille le plus grand nombre de requérants DALO du département.
- **Une difficulté à satisfaire les demandes de mutation.**



2. Mesures portant sur la gestion partagée de la demande

2.1 Le dispositif de gestion partagée

L'article L441-2-7 du Code de la Construction et de l'Habitation, créée par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) prévoit l'instauration pour tout EPCI doté d'un Programme Local de l'Habitat d'un dispositif destiné à mettre en commun les dossiers des demandes de logement social, les pièces justificatives nécessaires à l'instruction, les informations relatives à la situation des demandeurs et à l'évolution de leurs dossiers en cours de traitement. Ce dispositif doit, en outre, permettre d'améliorer la connaissance des demandes sur le territoire.

En Bretagne, les 4 départements ont mis en place des fichiers partagés. QBO adhère au fichier partagé départemental de la demande locative sociale du département 29.

Cette adhésion est faite aux conditions suivantes :

- être signataire de la charte déontologique fixant les droits et devoirs des adhérents à ce fichier
- être formé à l'utilisation du dispositif
- participer au financement du fichier partagé

Ce dispositif a été désigné comme système d'enregistrement des demandes de logement social en lieu et place du système national d'enregistrement. Il répond aux conditions fixées par l'article 97 de la loi ALUR. Par cet arrêté, le préfet a désigné le CREHA Ouest (association créée par les organismes d'HLM des régions Bretagne et Pays de la Loire) comme gestionnaire départemental qui, à ce titre, est responsable vis-à-vis de l'État de son fonctionnement et de sa conformité avec le système national d'enregistrement.

Le fichier de la demande locative sociale (FDLS) assure, sur le territoire du Finistère comme sur les autres départements bretons, la gestion des demandes locatives sociales. Il délivre le numéro unique d'enregistrement et permet la gestion partagée des demandes à l'échelon du département. Il se substitue au Système National d'Enregistrement de la demande (SNE).

Une Convention unique à l'échelon régional, fixant les règles de gestion et d'utilisation des fichiers, dans laquelle seront définies les modalités départementales doit être signée avant la fin de l'année par l'Etat, l'USH et le CREHA Ouest (en cours de validation).

La gestion du fichier est financée aujourd'hui par l'Etat, les bailleurs sociaux, les réservataires Action Logement et les collectivités locales.

Les principales innovations de ce dispositif partagé consistent à permettre :

- L'enregistrement de la demande de logement social, sa mise à jour et son renouvellement sans avoir à se déplacer à un guichet d'enregistrement.



- La mise en place d'un dossier unique. Désormais, le demandeur doit fournir, en un seul exemplaire, les pièces servant à l'instruction de son dossier. Ces pièces seront enregistrées dans le système fichier partagé départemental.

Le traitement des informations du dispositif de partage de la demande permettra, via le fichier partagé, de :

- déterminer le caractère prioritaire de la demande
- identifier les demandeurs en délai dépassé
- identifier les demandeurs auxquels la CAL a attribué un logement sous réserve du refus du candidat précédent et, le cas échéant, les conditions du prochain traitement de la demande.

Ce dispositif de gestion partagée fournit l'ensemble des informations relatives au traitement de la demande sur le territoire de l'EPCI.

Le partage de la connaissance et de la gestion de la demande concerne les acteurs du traitement de la demande.

Aujourd'hui, ce fonctionnement est jugé efficient par les élus et les partenaires qui ne souhaitent pas le remettre en cause.

Le fichier partagé répond actuellement en grande partie aux dispositions de la loi ALUR en matière de droit à l'information du demandeur. La mise en œuvre et le suivi du PPGDID ainsi que de la CIA nécessitent cependant quelques adaptations du fichier (ex : quartiles de demandeurs, réservataires, etc.).

2.2 Les informations partagées

Les fonctions assurées par ce dispositif permettent le partage des informations relatives à la demande et à l'évolution de celle-ci et notamment :

- les informations transmises par le demandeur (enregistrement, modification de sa demande, pièces justificatives) et rectifications apportées par un intervenant habilité à cet effet, en fonction des pièces justificatives fournies par le demandeur,
- l'éventuel caractère prioritaire de la demande (reconnu prioritaire DALO, publics prioritaires au sens du CCH L 441-1,...),
- le cas échéant, le ou le(s) contingent (s) de réservation auxquels le demandeur est éligible,
- les événements intervenus dans le traitement de la demande,
- la demande de pièces ou d'informations justificatives,
- la désignation du demandeur sur un logement déterminé en vue de la présentation en CAL,
- l'inscription à l'ordre du jour d'une CAL,
- l'examen de la demande par cette CAL,
- les visites de logements proposées et/ou effectuées,
- la décision éventuelle de la CAL,
- les motifs des éventuels refus par le demandeur,
- la signature du bail.

Par ailleurs, le traitement des informations figurant dans le dispositif doit permettre de :

- déterminer, le cas échéant, le caractère prioritaire d'une demande



- identifier les demandeurs dont l'attente a atteint ou dépassé le délai fixé par le préfet en application de l'article L. 441-1-4.
- Identifier les demandeurs auxquels la commission d'attribution a attribué un logement sous réserve de refus du ou des candidats précédents et auxquels le logement n'a finalement pas été attribué ainsi que les conditions de traitement de ces demandes pour l'attribution des prochains logements disponibles adaptés à leur situation.

2.3 La gestion des demandes de mutation

Comme dans le reste de la Région, QBO affiche un taux de demandeurs de mutation élevé : 36,4% des demandeurs résident déjà dans le parc social. Une analyse plus approfondie de leur profil et des motifs de leur demande permettrait d'affiner la connaissance de leur besoin.

On constate que, s'ils représentent un poids important des demandes, ils sont moins présents parmi les attributaires : 22,6% des logements attribués profitent à des demandeurs qui résidaient déjà dans le parc social. Ainsi, les demandes des primo-attributaires sont mieux satisfaites que celles des ménages en mutation.

Pour ce qui concerne les parcours résidentiels et les mutations internes, les bailleurs sociaux mettent en œuvre les orientations définies dans le cadre de la loi MOLLE (mesures destinées à accroître la mobilité dans le parc locatif social, en cas notamment de sous-occupation du logement ou de dépassement de 100% des plafonds de ressources), et déclinées dans les objectifs de leurs CUS en fonction des caractéristiques de leur patrimoine.

Les bailleurs peuvent avoir des pratiques et des objectifs différents en matière de gestion de la demande de mutation, en fonction de leurs politiques patrimoniales internes.

Pour certains bailleurs, les demandes de mutation vont être favorisées en Commission d'Attribution, afin de permettre un parcours résidentiel aux locataires et de fidéliser les locataires. Les demandes de mutation peuvent également être favorisées en cas de difficulté de paiement, afin de trouver un logement plus adapté à la situation du locataire. C'est le cas de l'OPAC de Quimper Cornouaille (où les mutations internes représentent entre 12 et 15% des attributions annuelles) et de Finistère habitat (engagement CUS : 15% des attributions annuelles).

Pour Finistère Habitat, la mobilité au sein du patrimoine doit lui permettre de fidéliser les locataires désireux de s'engager dans un parcours résidentiel parfois vécu comme vecteur de promotion sociale et d'adapter le logement aux besoins des locataires : passage d'un logement de petite taille à un plus grand du fait de l'évolution de la cellule familiale, d'un logement au loyer trop élevé pour les ressources du ménage à un logement au loyer adapté, d'un logement collectif à un logement individuel, d'un patrimoine rural à un patrimoine de centre bourg proche des services, d'un logement ancien à un logement neuf, d'un logement à étage à un plain pied ou adapté au vieillissement, au handicap, ...



Les mutations internes ont cependant un coût non négligeable en terme de travaux de remise en état des logements ainsi libérés et de charge de travail des services : *« C'est donc en conciliant rigueur de gestion et mission sociale que Finistère Habitat doit étudier les demandes de mutations et répondre aux besoins de mobilité résidentielle des locataires pour permettre :*

- *de fidéliser les locataires en répondant à leurs désirs de promotion, d'image, de confort, ou de besoin de rapprochement des services, d'adaptation du logement, etc.*
- *de leur offrir la possibilité d'un véritable parcours résidentiel à l'intérieur du parc. »*¹

Pour d'autres bailleurs, les demandeurs de mutation ne sont pas systématiquement favorisés par rapport aux nouveaux entrants sur le parc social. C'est le cas de Logis Breton ou d'Aiguillon Construction.

Pour Aiguillon Construction, la mutation vise à satisfaire les locataires en leur offrant l'opportunité de réaliser un itinéraire résidentiel par un échange de logement au bénéfice d'un gain de confort d'habitation mais aussi dans le cadre de l'accompagnement du vieillissement des locataires pour prolonger autant que faire se peut leur maintien à domicile. Mais pour bénéficier d'une mutation à ce titre, le locataire doit notamment remplir ces conditions : un logement bien entretenu, un paiement régulier de son loyer, 6 mois d'occupation minimale, ne pas avoir occasionné de troubles, avoir souscrit une assurance multirisque habitation.

Aiguillon Construction distingue les « mutations sociales » qui ont pour objet de répondre à un réel besoin du locataire, qu'il soit économique, social ou psychologique, et notamment à :

- régler une situation de sur-occupation ou de sous-occupation de logement,
- offrir un logement moins onéreux à un locataire en difficulté de paiement,
- apporter une solution à un trouble de l'habitat localisé.

Il s'agira, dans un premier temps, de mener un travail de suivi et d'analyse sur la satisfaction des demandes de mutations (analyse des motifs, profils des ménages, types de logements demandés...). Dans un second temps, au vu des conclusions de ce travail, il s'agira de mettre en place un groupe de travail partenarial pour envisager une action en inter-bailleurs, voire inter-réservataires, afin de mieux répondre aux demandes de mutation, voire de hiérarchiser leurs critères de priorité en inter-bailleurs.

Actions à mener	Qui ?	Quand ?
Travail partenarial sur la satisfaction des demandeurs de mutation	Bailleurs Réservataires Pilote : QBO	Avant le bilan triennal du PPGDID

¹ Document « Politique d'attribution de l'OPH Départemental ».



3. Mesures portant sur l'enregistrement de la demande

3.1 Les conditions locales d'enregistrement de la demande de logement social

3.1.1 Missions des lieux d'enregistrement

Réceptionner la demande : les guichets s'engagent à réceptionner toutes les demandes de logement social concernant le territoire de l'EPCI.

Enregistrer la demande : après réception de la demande, celle-ci est vérifiée (pièces justificatives) et enregistrée si complète. Le guichet doit alors éditer une attestation. Celle-ci est délivrée en mains propres, ou à défaut par courrier, dans un délai de 30 jours. Ces étapes sont également valables en cas de renouvellement.

Modifier la demande : les guichets s'engagent à modifier toutes les demandes de logement social sans exception à réception des nouvelles informations.

Numériser les pièces justificatives : les guichets s'engagent à numériser les pièces nécessaires à l'enregistrement et à l'instruction de la demande. Les guichets s'engagent à ne pas supprimer les pièces déposées par un autre guichet, conformément aux dispositions prévues dans les chartes départementales de gestion du dossier unique.

Renseigner le fichier partagé quand un demandeur souhaite être reçu après le dépôt de sa demande.

Informar le demandeur sur l'état d'avancement de sa demande.

3.1.2 Les lieux et les acteurs de dépôt de la demande

Sur le territoire de QBO, le dépôt de la demande de logement social peut être fait :

- auprès des guichets d'enregistrement
- ou directement auprès du site départemental de saisie en ligne « demandedelogement29.fr ».

Conformément au décret n° 2015-522 du 12 mai 2015, les personnes ou services susceptibles d'enregistrer les demandes de logement locatif social sont celles énumérées à l'article R 441-2-1.



3.1.2.1 Liste des guichets d'enregistrement

Les bailleurs sociaux du territoire accueillent les demandeurs et assurent l'enregistrement.
Ni l'EPCI, ni les communes ne sont services enregistreurs.

Depuis février 2015, il est possible de consulter sur le portail grand public du SNE (www.demande-logement-social.gouv.fr) un annuaire des guichets d'enregistrement (avec coordonnées et horaires d'ouverture le cas échéant).

La liste des guichets d'enregistrement est actualisée annuellement par le gestionnaire du fichier partagé (CREHA Ouest).

Tableau 11 : Liste des guichets enregistreurs pour QBO (transmise sur www.demande-logement-social.gouv.fr)

Organisme de logement social	Type de guichets	Coordonnées	Horaires
LE LOGIS BRETON	Agence	58 Rue de la Terre Noire Quimper 02.98.55.81.91	08:30–12:30, 13:30–17:30
O.P.H. DE QUIMPER ET CORNOUAILLE	Agence	85 Rue de Kerjestin Quimper 02.98.55.60.00	08:00–12:00, 13:00–17:00
O.P.H. DEPARTEMENTAL FINISTÈRE HABITAT	Agence	Rue Laënnec Pont-l'Abbé 02.98.98.05.17	NC
	Agence	13 Rue Charles Le Goffic Landivisiau	NC
	Agence	39 Rue des Ecoles Plogonnec 02.98.98.05.20	08:30–12:30, 13:30–17:00
	Agence	Quimill Châteaulin 02.98.86.16.83	NC
	Agence	6 Boulevard du Finistère Quimper 02.98.95.37.25	NC
	Agence	10 Rue Michel Bakounine Morlaix 02.98.62.02.45	08:30–12:30, 13:30–17:00

	Agence	5 Avenue de la Cascade Concarneau 02.98.97.22.28	08:30–12:30, 13:30–17:00
	Agence	Park Ar Roz Briec 02.98.98.05.11	08:30–12:30, 13:30–17:00
	Agence	2 Rue Voltaire Carhaix-Plouguer 02.98.98.05.24	08:30–12:30, 13:30–17:00
	Agence	Duguesclin Landerneau 02.98.21.64.31	08:30–12:30, 13:30–17:00
	Agence	1 Place des Anciennes Fonderies Quimperlé 02.98.98.05.32	08:30–12:30, 13:30–17:00
S.A. AIGUILLON- CONSTRUCTION	Agence	5 rue Felix Le Dantec Quimper 02.98.90.77.87	08:30–12:30, 13:30–17:30
	Agence	3 Avenue Georges Clemenceau Brest 02.98.46.12.13	08:30–12:00, 13:30–17:30
	Agence	7 Rue de Kerfraval Morlaix 02.99.88.13.86	08:30 – 12:00. Fermé le mercredi
S.A. ESPACIL HABITAT	Agence	43A Rue Branda Brest 02.98.43.64.01	8:30 – 12:30, 13:30 – 18:00 (17h le vendredi)
S.A. LE FOYER D'ARMOR	Agence	13 Rue Védrières Brest 02.98.45.24.46	09:00 – 12:00, 14:00 – 17:30
ACTION LOGEMENT	Agence	6 Rue René Madec QUIMPER 02.98.45.24.46	09:00 – 12 :00, 14:00 – 17:30
	Agence	145 Avenue De Keradennec Quimper 02.98.90.48.55	09:00 – 12:00, 14:00 – 17:30

3.2 Le processus d'enregistrement de la demande

3.2.1 Les pièces justificatives

La demande de logement : quel que soit le mode de dépôt de la demande (guichet ou internet), le demandeur doit obligatoirement fournir un justificatif d'identité, qui doit être numérisé. En cas de demande en ligne, le demandeur a la possibilité de faire numériser ces documents au sein d'un guichet d'enregistrement.

L'instruction de la demande : les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande sont fournies par le demandeur sur demande du bailleur pour l'instruction de la demande.

La liste des pièces justificatives est définie en annexe de l'arrêté du 24 juillet 2013 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement locatif social. L'arrêté du 24 juillet 2013 est mis à disposition des demandeurs sur le site de saisie en ligne.

Le dossier unique dématérialisé : les pièces justificatives nécessaires à l'instruction de la demande sont numérisées dans le fichier partagé, soit par les guichets d'enregistrement, soit directement par le demandeur via le site de saisie en ligne demandedelogement29.fr.

La demande de logement et les pièces justificatives constituent **le dossier unique**. Tous les dossiers uniques présents dans le fichier partagé sont visibles de l'ensemble des acteurs du traitement de la demande.

3.2.2 L'enregistrement de la demande

Après dépôt de la demande, un lieu d'enregistrement vérifie l'identité du demandeur.

Une fois validée, la demande est enregistrée et le demandeur reçoit une attestation et un numéro unique départemental de demande, soit par courrier, soit par mail (en cas de demande en ligne). L'attestation comporte les identifiants et mot de passe de connexion au site de saisie en ligne, permettant au demandeur de consulter, modifier, renouveler sa demande et de gérer son dossier unique.

Dans tous les cas, cette attestation doit être fournie dans un délai de 30 jours après dépôt de la demande.

3.2.3 Validité et renouvellement de la demande

La demande a une durée de validité d'un an à compter de sa présentation initiale ou de son dernier renouvellement. Une demande non renouvelée est radiée un mois après la fin de sa validité. Par ailleurs, elle peut être réactivée jusqu'à six mois après la fin de validité, à la demande



d'un service ayant reçu la demande de renouvellement. L'ancienneté et le numéro de la demande sont conservés.

3.2.4 La modification de la demande

À tout moment, le demandeur a la possibilité de modifier sa demande de logement, soit en prenant contact avec un service enregistreur, soit directement sur le site de saisie en ligne.



4. Mesures pourtant sur l'accueil et l'information du demandeur

L'information du demandeur est aujourd'hui prise en charge de manière indépendante par tout bailleur social ou tout réservataire qui le souhaite, sans réelle coordination. Il s'agit donc de donner lieu à une organisation commune entre les partenaires de l'information du demandeur.

L'un des objectifs de la loi ALUR est de simplifier les démarches du demandeur, dans le souci de le placer au cœur du dispositif, voire d'en faire un acteur, doté des éléments d'information nécessaires à la définition d'une stratégie d'accès au logement social.

Pour cela, les partenaires conviennent que trois niveaux d'information harmonisés seront fournis au public et aux demandeurs :

- **des informations générales d'ordre « national »** portant sur les modalités d'accès au logement social en France (procédure d'attribution, le remplissage du formulaire de demande de logement social, le parcours du demandeur) ;
- **des informations locales, au niveau de QBO** et de ses communes disposant de logements sociaux (procédures applicables, les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements, les critères de priorité, les caractéristiques et la localisation du parc social, les indicateurs permettant de calculer le délai d'attente moyen, la liste des lieux d'accueil) ;
- **des informations individuelles**, sur son dossier et son avancement.

4.1 Les informations délivrées à toute personne qui envisage de présenter une demande de logement social et à tout demandeur

Toutes les informations suivantes, délivrées au public et aux demandeurs, sont accessibles sur demande auprès des lieux d'accueil, des guichets d'enregistrement ou directement sur le site de saisie en ligne départemental « demandedelogement29.fr » et sur le site de QBO.

4.1.1 Informations générales relevant du socle national

Les partenaires engagés dans le présent plan de gestion, s'engagent à fournir au public et aux demandeurs les informations suivantes :

- les règles générales d'accès au parc locatif social
- les modalités de dépôt de la demande et les pièces justificatives qui peuvent être exigées
- les procédures applicables sur l'ensemble du territoire national.

4.1.2 Les informations générales relevant du territoire de QBO

Il s'agit notamment des informations suivantes :

- La liste des guichets d'enregistrement ;
- Le délai anormalement long fixé par le Préfet ;
- Les procédures applicables et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution des logements ;
- Et les critères de priorité applicables, tels que décrits ci-après.

4.1.3 Les critères de priorité applicables sur le territoire de QBO

La loi Egalité et Citoyenneté unifie les critères de priorité qui seront pris en compte dans tous les documents programmatiques et contractuels de la politique d'attribution et dans les procédures de désignation des candidats et d'attribution des logements par les commissions d'attribution.

Le nouveau PLDALHPD définit une seule liste de prioritaires pour l'accès au logement, les ménages reconnus prioritaires au titre du DALO ainsi que les publics listés dans l'article L 441-1 du CCH.

Désormais, il n'y aura plus qu'une liste de prioritaires (cf. 5.1.1 liste des publics prioritaires) . Les critères de priorité au titre du DALO sont inclus dans la liste des priorités nationales.

4.1.4 La qualification de l'offre de logements sociaux du territoire : délai d'attente moyen

Ces données ont pour objectif d'aider le grand public et les candidats demandeurs à cibler leur demande par quelques éléments de cadrage sur le parc de logements, les indicateurs permettant de calculer le délai d'attente moyen.

Les informations sont fournies annuellement à partir des données du fichier partagé de gestion de la demande, au plus tard en février pour l'année N-1.

Les indicateurs de cette qualification sont les suivants :

- pour les logements individuels et/ou collectifs, et par typologie (studio/T1/T1bis, T2, T3, T4, T5+)
 - nombre de logements,
 - nombre de logements libérés dans l'année N-1,
 - nombre de demandes en instance, décembre N-1
 - nombre d'attributions réalisées l'année N-1.

Il faut souligner que le délai moyen cache des disparités, les délais pouvant varier selon les spécificités de certains logements et leur localisation.



Ces informations sont d'ores et déjà disponibles sur le site www.demandelogement29.fr (par typologies et par commune : nombre de logements, nombres de demandes, nombre d'attribution).

4.1.5 Délai « anormalement long »

Le préfet fixe par arrêté le délai d'attente anormalement long au-delà duquel les ménages peuvent engager un recours DALO. Ce délai est unique dans le département du Finistère et couvre l'ensemble des communes du département. Il a été fixé à 24 mois par arrêté préfectoral.

4.2 Les informations délivrées à tout demandeur de logement social

Toutes les informations suivantes délivrées au public et aux demandeurs sont accessibles sur demande auprès des lieux d'accueil, des guichets d'enregistrement ou directement sur le site de saisie en ligne départemental demandedelogement29.fr.

4.2.1 Les données concernant le demandeur

Le demandeur dispose à tout moment directement sur le site départemental de saisie en ligne ou sur demande auprès d'un lieu d'enregistrement, selon son choix, d'un accès aux données qu'il a déclarées et qui ont pu être modifiées par lui ou par un service d'enregistrement.

4.2.2 Les informations relatives au traitement de sa demande

Le demandeur dispose à tout moment directement sur le site départemental de saisie en ligne ou sur demande auprès d'un lieu d'enregistrement, selon son choix, d'informations concernant :

- la décision de la commission d'attribution, le positionnement si attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédents et les motifs en cas de décision d'attribution sous condition suspensive et en cas de refus,
- si attribution, la description précise du logement proposé, et le cas échéant, le fait que le logement est proposé au titre du DALO,
- les conséquences de son éventuel refus du logement proposé, notamment lorsque le logement est proposé au titre du DALO.

Par ailleurs, les guichets d'enregistrement ont accès aux dossiers des demandeurs et sont en mesure de les informer individuellement sur les données les concernant et sur les étapes du traitement de leur demande :

- Contenu du dossier et modifications apportées au dossier,
- Caractère prioritaire de la demande (réservation préfectorale, commission de médiation DALO...),
- Prospections passées ou en cours,
- Passage en CAL et décisions des CAL



4.2.3 La décision de la Commission d'Attribution de Logement

Rappel :

Conformément au décret N°2015-522 du 12 mai 2015, la Commission d'Attribution de Logement (CAL) décide de :

- ***L'attribution du logement proposé au candidat.***
- ***L'attribution sous réserve du refus du candidat placé devant lui.***
- ***L'attribution du logement proposé à un candidat sous conditions suspensives, lorsqu'une des conditions d'accès à un logement social n'est pas remplie.***
- ***La non-attribution au candidat du logement.***

Une demande ne peut faire l'objet d'une radiation du fichier d'enregistrement que pour l'un des motifs suivants :

- ***Attribution d'un logement social au demandeur : l'organisme qui a attribué le logement procède à la radiation dès la signature du bail.***
- ***Renonciation du demandeur adressée par écrit.***
- ***Absence de réponse du demandeur à un courrier envoyé à la dernière adresse indiquée par l'intéressé.***
- ***Rejet pour irrecevabilité de la demande au regard des conditions législatives et réglementaires d'accès au logement social, prononcée par la commission d'attribution d'un organisme bailleur.***
- ***Absence de renouvellement de la demande dans le délai imparti par la notification adressée au demandeur.***

Toutes les décisions de non d'attribution et d'irrecevabilité de la Commission d'Attribution de Logement sont notifiées au demandeur par l'organisme HLM par courrier en lettre simple et devront être motivées.

Le demandeur, pour lequel une décision d'attribution sous réserve du refus du ou des candidats précédent(s) a été décidée, et qui ne bénéficie pas de l'attribution du logement, se voit notifier une décision de refus d'attribution suite à l'acceptation par le candidat placé devant lui. Un événement sera enregistré dans la demande et le demandeur aura accès à cet événement. Dans ce cas, la demande sera examinée en priorité par une prochaine CAL pour un logement correspondant aux besoins et aux ressources du demandeur.

4.3 Le bilan annuel des attributions

Les indicateurs retenus pour le bilan annuel des attributions seront identiques à ceux utilisés pour l'enquête d'occupation du parc social (OPS) et les statistiques sur la demande : typologie de logement, composition familiale, âge des occupants et ressources du ménage.

Le bilan annuel des attributions des organismes est présenté organisme par organisme, au niveau de l'EPCI et par commune sous réserve du secret statistique (les données concernant les



résidences de moins de 11 logements ne sont pas communiquées). Il permettra à QBO de réaliser le bilan de la mise en œuvre du PPGDID.

Ce document peut être également consulté auprès des lieux d'accueil commun.

Actions à mener	Qui ?	Quand ?
Transmission des données	CREHA Ouest	Annuellement
Actualisation des données pour les supports d'information	QBO	Annuellement

4.4 Le service d'information et d'accueil du demandeur

Le service d'accueil et d'information des demandeurs prévoit un accueil physique, qualifié et individualisé au demandeur pour l'informer sur les démarches à accomplir, l'orienter, le conseiller et le cas échéant l'aider dans ses démarches.

Sur le territoire de QBO, l'information peut être fournie par les lieux d'accueil et par les guichets d'enregistrement. La nature et le degré de l'information donnée aux demandeurs sont harmonisés d'un lieu d'accueil à l'autre, d'un guichet d'enregistrement à l'autre.

Rappel du cadre juridique et du rôle des SIAD

Cadre juridique et rôle du SIAD :

Pour participer à la mise en œuvre du droit à l'information, la loi ALUR prévoit la création d'un service d'information et d'accueil pour tout EPCI doté d'un PLH approuvé (art. L. 441-2-8).

Ce service donne lieu à une organisation commune entre les partenaires de l'information du demandeur. Les modalités de création, d'organisation et de fonctionnement de ce service sont fixées dans le PPGD. Par ailleurs, le SIAD fait l'objet d'une convention d'application. La création de ce service est à la charge de l'EPCI et des bailleurs sociaux, des réservataires de logements sociaux et des organismes et services qui assurent l'information ou l'enregistrement des demandes de logement social sur le territoire. La liste de ces organismes et services, ainsi que la répartition des tâches, devront être définies dans le plan partenarial.

Le SIAD met en œuvre les actions nécessaires à la mise à disposition du public et des demandeurs de logement social des informations générales, ainsi que celles spécifiques au territoire intercommunal. Ces informations sont fournies selon des modalités et, pour l'accueil physique, selon une répartition territoriale, fixées par la convention prise en application du PPGD. Si la convention prévoit une mise à disposition par voie électronique de tout ou partie de ces informations, cette fonction est réputée remplie lorsque le dispositif de niveau départemental ou régional auquel ont adhéré l'EPCI et ses partenaires y pourvoit. De plus, ce service rend consultable le bilan de l'attribution des logements locatifs sociaux établi chaque année par les



bailleurs sociaux (L. 441-2-5).

Accueil physique des demandeurs :

Le SIAD comporte des lieux d'accueil physique du demandeur permettant de l'informer sur les démarches à accomplir et de l'orienter, de le conseiller et, le cas échéant, de l'aider dans ses démarches en fonction de l'ambition du service : entretiens individuels, orientation vers un accompagnement personnalisé. Ce service inclut obligatoirement la mise en place par les partenaires d'au moins un lieu commun d'accueil sur le territoire de l'EPCI. Ce lieu commun doit fournir des prestations renforcées comportant une fonction de conseil, d'aide aux démarches et, le cas échéant, d'orientation vers un accompagnement personnalisé. D'autres lieux d'accueil peuvent être tenus, par les bailleurs sociaux ou les réservataires du territoire par exemple. C'est l'ensemble de ces lieux d'accueil, labellisés par le plan, qui constitue le volet « accueil physique des demandeurs » du SIAD. Le plan devra préciser les fonctions remplies par chaque lieu d'accueil (s'il est guichet d'enregistrement des demandes ou non par exemple), ainsi que le rôle du ou des lieux d'accueil communs.

La liste et la localisation du ou des lieux d'accueil devront être définies dans le PPGDID.

Les lieux d'accueil, communs ou non, doivent répondre aux conditions suivantes :

- La nature et le contenu de l'information délivrée devront être harmonisés entre les différents lieux d'accueil.
- Les lieux d'accueil mettront à disposition les informations prévues au titre du droit à l'information des demandeurs.
- Les bailleurs sociaux et les réservataires de logements sociaux pourront donner des informations complémentaires sur leur patrimoine dans leurs lieux d'accueil propres.

4.4.1 Les lieux d'information et d'accueil communs

La loi ALUR précise que le service du service d'accueil et d'information des demandeurs comporte au moins un lieu d'accueil des personnes bénéficiant du droit à l'information, au fonctionnement duquel concourent les organismes, l'Etat, les réservataires.

Ce(s) lieu(x) d'accueil commun(s) vien(nen)t en complément d'autres lieux d'accueil tenus par les différents services d'enregistrement ou lieux d'accueil du public (ex : mairie). Ces lieux doivent s'entendre comme des lieux de réception physiques des demandeurs.

Les missions particulières sont les suivantes :

- de proposer au demandeur des conditions d'accueil qui assurent la confidentialité,



- d'offrir la possibilité d'un entretien personnalisé permettant la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande (entretien à réaliser sur demande, dans un délai d'un mois maximum),
- de conseiller les demandeurs sur la constitution de leur dossier, en apportant si besoin une aide au remplissage du formulaire de demande de logement,
- de délivrer des informations sur les conditions d'attribution des logements sur le territoire et l'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs d'aides au logement,
- de présenter aux demandeurs, les caractéristiques du patrimoine afin de lui permettre de préciser ou d'élargir ou préciser sa demande,
- de répondre aux interrogations des demandeurs sur les dispositifs nouveaux,
- de présenter les orientations définies au sein du plan partenarial de gestion de la demande et d'information des demandeurs.

L'ensemble des services enregistreurs contribue au fonctionnement et au financement du lieu d'accueil commun désigné par les partenaires.

Le public et les demandeurs peuvent consulter le bilan des attributions dans ces lieux d'accueil communs (transmis annuellement par les organismes HLM au président de l'EPCI).

Sur le territoire de QBO, les bailleurs du territoire proposent d'être « lieux communs d'accueil et d'information des demandeurs ». Il s'agit de s'appuyer sur le fonctionnement existant et sur le savoir-faire des organismes HLM pour mettre en place le service commun de la demande.

Les « lieux communs » sont donc les « lieux bailleurs » existants sur le territoire de QBO :

- OPAC de Quimper Cornouaille
- Finistère Habitat
- Logis Breton
- Aiguillon Construction
-

Tableau 12 : Liste des lieux d'accueil commun sur QBO

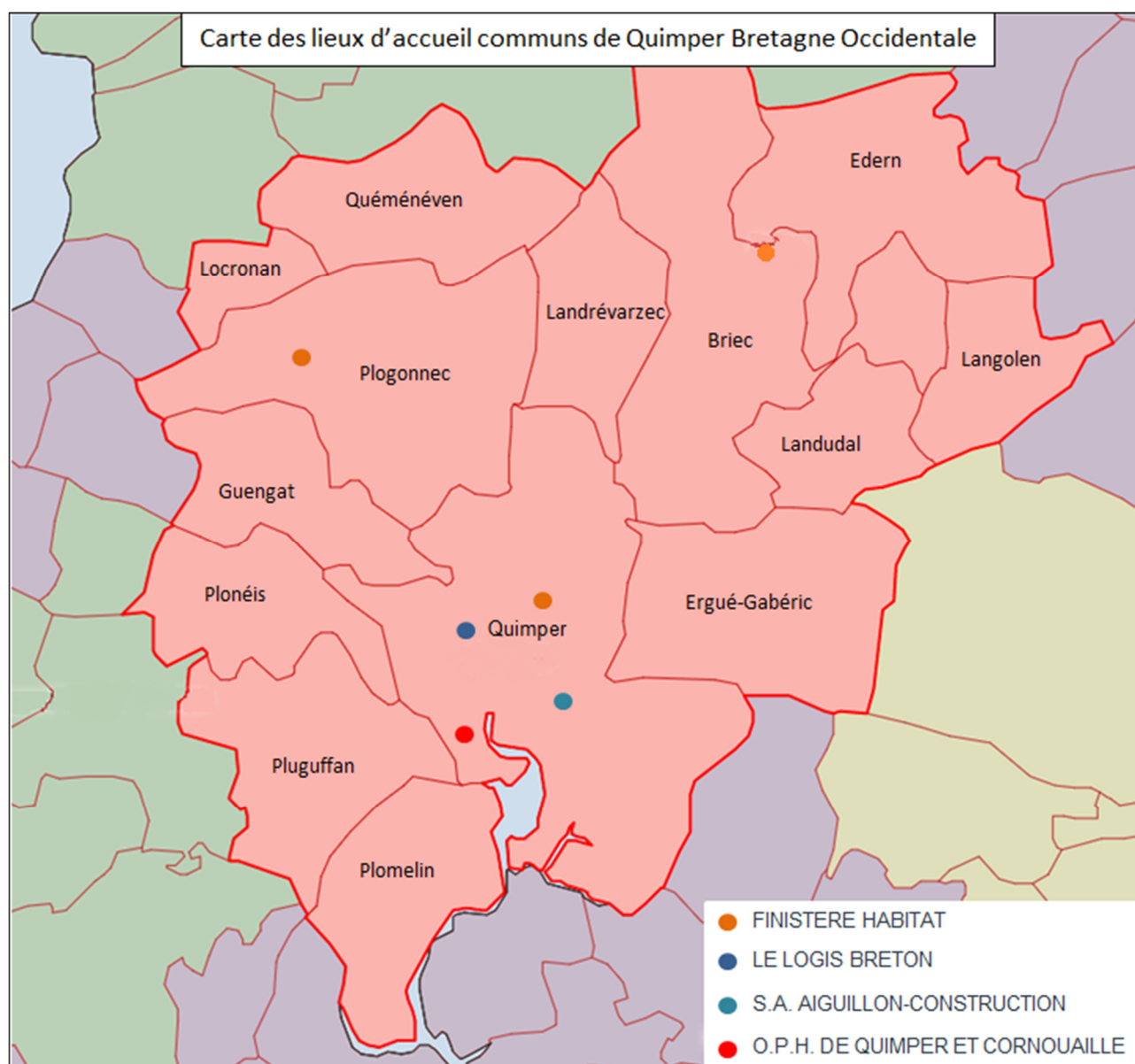
Organisme de logement social	Type de guichets	Coordonnées	Horaires
LE LOGIS BRETON	Agence	58 Rue de la Terre Noire Quimper 02.98.55.81.91	08:30–12:30, 13:30–17:30
O.P.H. DE QUIMPER ET CORNOUAILLE	Agence	85 Rue de Kerjestin Quimper 02.98.55.60.00	08:00–12:00, 13:00–17:00

FINISTERE HABITAT	Agence	39 Rue des Ecoles Plogonnec 02.98.98.05.20	08:30- 12:30, 13:30–17:00
	Agence	6 Boulevard du Finistère Quimper 02.98.95.37.25	NC
	Agence	Park Ar Roz Briec 02.98.98.05.11	08:30– 12:30, 13:30– 17:00
S.A. AIGUILLON-CONSTRUCTION	Agence	5 rue Felix Le Dantec Quimper 02.98.90.77.87	08:30–12:30, 13:30–17:30

Cela implique un changement de pratiques pour les bailleurs sociaux, notamment pour les agents en charge de l'accueil du demandeur : il s'agira d'être en capacité de renseigner le demandeur sur l'ensemble du patrimoine locatif social du territoire de QBO, et non plus seulement sur l'unique patrimoine de son propre organisme.



Figure 15 : Carte des lieux d'accueil commun de QBO



4.4.2 Autres lieux d'information et d'accueil

Les autres lieux d'information et d'accueil sont :

- les mairies et les CCAS du territoire de QBO : les communes de Landudal, Plogonnec, Ploneis , Plomelin, Guengat, Briec, Pluguffan, Quimper, Landrévarzec et Ergué-Gabéric ont un accueil physique du demandeur de logement : informations générales sur les démarches de demande et les acteurs, renvois à d'autres acteurs ou services pour effectuer les démarches (CCAS et/ou mairies)².
- le siège de QBO, service Habitat-Foncier.

² Les communes listées sont celles ayant répondues au questionnaire envoyé à l'ensemble des communes de QBO.

Cette liste est actualisée annuellement par le gestionnaire du fichier partagé. Elle est accessible sur le site de saisie en ligne « demandedelogement29.fr ».

Ces lieux d'accueil reçoivent le demandeur et l'informent sur la procédure à suivre pour déposer sa demande de logement social, ainsi que sur les caractéristiques du parc locatif social de QBO. Ils doivent être en mesure d'orienter les demandeurs vers les lieux d'accueil communs, notamment lorsqu'ils identifient un besoin d'un entretien personnalisé permettant la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande.

4.4.3 La réception du demandeur

Tout demandeur le souhaitant doit être reçu après l'enregistrement de sa demande de logement social. La demande de rendez-vous est faite auprès d'un guichet d'enregistrement, qui renseigne alors le fichier partagé.

Le délai de réception du demandeur doit être au maximum de 1 mois. Ainsi, tout demandeur qui le souhaite sera reçu dans le délai maximum d'un mois dans le lieu d'accueil et d'information de son choix.

Le service enregistreur ayant reçu le demandeur devra saisir sur la demande la date du rendez-vous.

Le demandeur sera reçu dans un des lieux d'accueil commun.

4.4.4 Récapitulatif des lieux d'accueil et des guichets d'enregistrement

Tableau 13 : Rappel des missions des trois types de lieux

Lieux d'accueil physique	Guichets d'enregistrement	Lieux d'accueil commun
Un lieu d'accueil physique labellisé par le service d'information et d'accueil des demandeurs dont la fonction est centrée sur l'information des demandeurs et du public. Une harmonisation de l'information délivrée dans	Un guichet d'enregistrement est un lieu d'accueil dont la principale fonction est l'enregistrement de la demande: Si un guichet d'enregistrement situé sur le territoire d'un EPCI concerné le souhaite, il peut devenir un lieu d'accueil du service d'information et d'accueil à	Le lieux d'accueil commun doit : - offrir la possibilité d'un entretien personnalisé permettant la recherche d'une meilleure adéquation offre/demande (entretien à réaliser sur demande, dans un délai d'un mois maximum) - conseiller les demandeurs sur la constitution de leur dossier,

les différents lieux d'accueil doit être visée. Il doit exister au moins un lieu d'accueil commun aux partenaires. Certains de ces lieux peuvent en outre assurer la fonction d'enregistrement des demandes.	condition d'être labellisé comme tel en application du plan partenarial. Si un guichet d'enregistrement déploie une activité importante d'information, il est souhaitable qu'il demande un tel label afin de faire partie du service d'information et d'accueil et de se conformer aux règles établies dans ce cadre.	en apportant si besoin une aide au remplissage du formulaire de demande de logement, - délivrer des informations sur les conditions d'attribution des logements sur le territoire et l'orienter, le cas échéant, vers les dispositifs d'aides au logement, - présenter aux demandeurs, les caractéristiques du patrimoine afin de lui permettre de préciser ou d'élargir sa demande. - présenter les bilans des attributions aux demandeurs
---	---	--

Tableau 14 : Les lieux du SIAD de QBO

	Lieux d'accueil et d'information (niveau 1)	Lieux commun (niveau 2)	Guichets d'enregistrement
OPAC de Quimper Cornouaille	X	X	X
Finistère Habitat	X	X	X
Logis Breton	X	X	X
Aiguillon Construction	X	X	X
Mairies/CCAS	X		
QBO	X		
Action Logement			

4.5 Les supports d'information et le partage de pratiques

4.5.1 Les supports d'information pour les demandeurs

Une information générale concernant les règles et les conditions d'accès à un logement social, les démarches à effectuer pour déposer une demande et les pièces justificatives exigibles, la liste des guichets d'enregistrement, les étapes du traitement de la demande et les personnes morales intervenant dans le processus d'attribution, les grandes caractéristiques du parc de logement social, quelques éléments sur la satisfaction des demandes, sont mis à disposition du public via plusieurs supports de communication :



- Une plaquette papier « grand public » : brochure d'information propre à QBO, disponible dans tous les lieux d'accueil labellisés.
- Une page dédiée du site Internet de QBO.
- Un lien vers le site internet de l'agglomération sur les sites internet des partenaires.

Afin de viser une démarche efficiente, il est proposé que la brochure papier ne concerne que des informations stabilisées :

Les rubriques de la brochure papier « grand public »	
Où ?	- Informations concernant les bailleurs sociaux du territoire ainsi que les agences d'information ou d'enregistrement de chacun d'entre eux. - Précisions sur les modalités de dépôt de demande HLM : transmission de la liste des lieux d'information et d'enregistrement de la demande HLM. - Renseignement sur les caractéristiques du parc (typologies, localisation, niveaux de loyers)
Qui ?	- Informations sur les plafonds de ressources à ne pas dépasser et sur les modalités d'attribution d'un logement social (passage en commission d'attribution).
Comment ?	- Informations sur les démarches à effectuer pour faire sa demande de logement social et sur le caractère unique de la demande. - Transmission des documents nécessaires à la demande de logement social (document Cerfa, notice explicative,..) et rappel des pièces justificatives obligatoires à joindre à la demande.

Il existe déjà une brochure papier d'information sur le logement à l'échelle de l'ancienne CA de Quimper. Il s'agira d'actualiser cette brochure à l'échelle du QBO et de veiller à ce qu'elle réponde à l'ensemble des items cités ci-dessus.

Le site Internet de QBO sera par ailleurs mis à jour pour délivrer l'ensemble des informations listées en 4.2.

Actions à mener	Qui ?	Quand ?
Elaboration de la brochure papier	Pilote : QBO ADO	Au cours de la première année de mise en œuvre du PPGDID
Actualisation de la brochure papier	QBO	Tous les trois ans
Création des nouvelles rubriques sur le site Internet de QBO	QBO	Au cours de la première année de mise en œuvre du PPGDID
Mise à jour des données sur le site Internet	QBO	Annuellement



4.5.2 Pérenniser le partage des pratiques entre les agents en charge de l'accueil

Outre l'information spécifique au territoire de QBO, le personnel d'accueil des lieux d'accueil s'appuiera sur les dispositifs mis en place au niveau national pour informer le demandeur (SNE, Portail Grand Public).

Il y a un enjeu fort autour du partage de pratiques des agents en charge de l'accueil du demandeur. La transmission de l'information aux demandeurs ne relève pas seulement du contenu des supports d'information, elle passe avant tout par la façon dont l'information est délivrée par les agents en charge de la réception des demandeurs.

Un groupe de travail réunissant les agents en charge de l'accueil physique des demandeurs sera mis en place et piloté par QBO. Il s'agira de viser une harmonisation des pratiques et du niveau d'information. Ce groupe de travail permettra également de faire remonter les difficultés des agents et d'adapter le dispositif le cas échéant.

Objectif :

- Permettre à toutes les personnes intervenant dans l'accueil et l'information du public de partager un niveau d'information suffisant pour répondre aux demandes/questionnements du public ; créer une culture commune à tous les acteurs de l'information du public en matière d'accès au logement social.

Actions à mener	Qui ?	Quand ?
Groupe de travail partenarial agents en charge de l'accueil du demandeur	Animé par QBO Rapporteur : ADO Bailleurs	Une réunion annuelle



5. Mesures concernant l'organisation collective du traitement des demandes de ménages en difficulté

5.1 Identification des situations justifiant un examen particulier

5.1.1 Liste des publics prioritaires

Les critères de priorité retenus par QBO correspondent aux critères généraux de priorité définis par les textes pour l'attribution de logement social³, c'est-à-dire :

- *Personnes bénéficiant d'une décision favorable par la commission de médiation, prioritaires au titre du DALO*
- *Personnes en situation de handicap ou familles ayant à leur charge une personne en situation de handicap*
- *Personnes sortant d'un appartement de coordination thérapeutique*
- *Personnes mal logées ou défavorisées et personnes rencontrant des difficultés particulières de logement pour des raisons d'ordre financier ou tenant à leurs conditions d'existence ou confrontées à un cumul de difficultés financières et de difficultés d'insertion sociale*
- *Personnes hébergées ou logées temporairement dans un établissement ou un logement de transition*
- *Personnes reprenant une activité après une période de chômage de longue durée*
- *Personnes exposées à des situations d'habitat indigne*
- *Personnes victimes de violences conjugales ou familiales*
- *Personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle*
- *Personnes victimes de l'une des infractions de traite des êtres humains ou de proxénétisme*
- *Personnes ayant à leur charge un enfant mineur et logées dans des locaux manifestement suroccupés ou ne présentant pas le caractère d'un logement décent*
- *Personnes dépourvues de logement, y compris celles qui sont hébergées par des tiers*
- *Personnes menacées d'expulsion sans relogement*

³ Article L.441-1 du Code de la Construction et de l'Habitation (CCH), Article L.441-2-3 du CCH, Loi Égalité Citoyenneté du 27 janvier 2017

- QBO et ses partenaires estiment qu'il n'y a pas d'autres demandeurs qui justifient un examen particulier, mis à part la liste des publics prioritaires du point de vue réglementaire (DALO, PDALHPD, loi Egalité et Citoyenneté). Les publics justifiant d'un examen particulier sur le territoire de QBO sont donc les catégories de demandeurs énoncées ci-dessus.
- Lors des groupes de travail, les partenaires ont néanmoins souligné :
 - La pregnance du statut « hébergement chez un tiers » chez les publics prioritaires,
 - L'importance de prendre en compte la notion de chômage dans son sens le plus large. Il n'est pas souhaitable d'attendre que le demandeur soit en fin de droits ou au chômage de longue durée pour que sa situation soit examinée.
- Le diagnostic montre que deux catégories de demandeurs prioritaires pourraient faire l'objet d'une attention partenariale particulière :
 - Les demandeurs menacés d'expulsion sans solution de relogement (le premier motif de saisine de la commission de médiation est celui des menacés d'expulsion avec 32% des recours déposés, soit 24 sur 75).
 - Les sortants d'hébergement : QBO représente 50,68% des recours déposés en 2016. Les sortants d'hébergement sur QBO sont le deuxième motif de saisine de la commission de médiation soit 29,33%.
- La Convention Intercommunale d'Attribution fixe des objectifs d'attribution par bailleurs aux publics prioritaires (25% par bailleur et par réservataire).

5.1.2 Les dispositifs de priorisation des demandes de logement social

Les modalités d'attribution des logements sociaux sont encadrées par des dispositions législatives et réglementaires qui visent à définir le caractère prioritaire de certains publics pour l'accès au logement social.

Le contingent préfectoral

L'article L.441-1 du Code de la Construction et de l'habitation (CCH) pose le principe du droit à réservation de logements sociaux par l'Etat au profit des personnes reconnues prioritaires par le Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHPD). Des conventions de réservation sont signées entre l'Etat et chacun des bailleurs sociaux possédant du patrimoine dans le département. Pour mémoire, le total des logements réservés par le préfet ne peut représenter plus de 30% du total des logements de chaque organisme bailleur, dont au plus 5% au bénéfice des agents civils de l'Etat.



En Finistère, le contingent préfectoral est géré en flux délégué et porte sur l'ensemble du parc social locatif des bailleurs. La convention cadre portant sur l'exercice de ce droit de réservation est en cours de redéfinition.

Le droit au logement opposable (DALO) et le droit à l'hébergement opposable (DAHO)

La loi n°2007-290 du 5 mars 2007 institue le droit au logement et à l'hébergement opposable. Toute personne éligible à un logement social peut, en cas de non obtention d'un logement après avoir fait les démarches prévues, exercer un recours amiable devant la commission de médiation. Si la personne est reconnue prioritaire, l'Etat est tenu de lui proposer une solution de logement adapté à sa situation sous 3 mois (6 semaines pour le droit à l'hébergement opposable). A défaut de proposition de logement ou d'accueil en structure adaptée pour une personne reconnue prioritaire, un recours contentieux peut être intenté contre l'Etat devant le tribunal administratif.

Les autres contingents

L'article L.441-1 du Code de la construction et de l'habitation (CCH) prévoit également que des conventions de réservation puissent être conclues entre une collectivité territoriale et un organisme HLM, en contrepartie d'un apport de terrain, d'un financement ou d'une garantie financière.

Par ailleurs, Action Logement représente la participation financière des entreprises, au prorata de leurs masses salariales, au logement des salariés des entreprises cotisantes.

5.2 Définition de l'instance chargée de les examiner

Aujourd'hui, il n'existe pas d'instance spécifique pour le traitement des demandes prioritaires qui sont traitées lors des instances départementales. Or, il existe un besoin au regard du volume de demandeurs prioritaires par la commission de médiation.

Au niveau départemental, la part de QBO prédomine, représentant plus de la moitié des recours logement déposés: 47,3% des ménages en 2016 (47,5% en 2015). Le nombre de prioritaires sur QBO reste également prédominant: 46,8% en 2016 (58,2% en 2015).

Données DALO 2016 (source : DDCS) :

Origine des recours sur le département		
Quimper Communauté	70	47,30%
Pays Glazik	5	3,38%
Motifs de saisine		
Expulsion	24	32%
Hebergement	22	29,33%
Logement transition	4	5,33%



Dépourvus de logement	11	14,66%
Délais dépassés	8	10,66%
Indécence	3	4%
Sur-occupation	2	2,66%
Handicap	1	1,33%
Total	75	

QBO est l'EPCI de Bretagne concentrant le plus de requérants DALO. Ce volume s'explique à la fois par une offre sociale à bas loyers moins développée, un marché de l'immobilier relativement tendu et une part importante de demandeurs très modestes et concentrant des difficultés de logement.

Ces situations se caractérisent en effet par la complexité de leurs problématiques. Les réponses à apporter (logements adaptés, accompagnement pour l'accès et le maintien dans le logement...) nécessitent de définir et suivre une stratégie d'action mobilisant divers acteurs. Pour ces situations, un traitement partenarial de proximité s'impose, dans le cadre de commissions régulièrement réunies faisant notamment le lien entre la compétence habitat de l'EPCI et la compétence sociale des CCAS et du Département.

L'amélioration du traitement de la demande prioritaire présente ainsi un véritable enjeu pour QBO.

Une réflexion est à mener afin de mieux coordonner à l'échelle de l'EPCI les instances qui existent et qui traitent les dossiers des publics prioritaires afin de trouver des solutions adaptées à ces publics en amont du recours DALO.

L'objectif est que tous les partenaires, QBO, les services de l'Etat et du Département, l'ensemble des bailleurs, le CCAS, la Fondation Massé Trévidy, la CLCV et l'ensemble des acteurs, travaillent de façon concertée et optimale, en amont des commissions d'attribution.

Ce travail permettrait de répondre aux orientations du SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) qui vise notamment à rendre plus simple, transparent et équitable l'accueil, dans le dispositif d'hébergement et à favoriser l'accès au logement.

Axes de travail :

- *Mise en place de cette commission (définition du tour de table des participants, modalités de réunions – régularité, lieux, durée, définition du contour des dossiers traités, du rôle de cette commission, indicateurs de suivi et d'évaluation, animation de cette instance...). La mise en œuvre de cette instance pourra être évolutive (ex : intégration progressive des dossiers traités).*



5.3 Les diagnostics sociaux et la mobilisation des dispositifs d'accompagnement social

L'attribution des mesures financées d'accompagnement au logement (ASLL, AVDL) nécessite la réalisation d'un diagnostic social par le travailleur social qui en fait la demande (travailleurs sociaux du Département, d'associations...).

L'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) est un dispositif du Fonds de Solidarité pour le Logement (FSL), géré par le Conseil départemental du Finistère. L'ASLL peut consister en une aide aux premiers pas dans le logement et une aide à l'installation ou en un accompagnement dans le logement autonome. Cet accompagnement peut se dérouler sur une période de 3 à 24 mois (jusqu'à 36 mois exceptionnellement). Les ménages concernés rencontrant des difficultés pour l'installation ou le maintien dans un logement bénéficiant, selon la mesure, de 2 visites à domicile par mois, à 1 visite à domicile par semaine. Les mesures d'ASLL peuvent être effectuées par les travailleurs sociaux du Département ou par les associations mandatées pour ce faire.

L'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) est un dispositif de l'Etat visant à favoriser l'accès au logement de ménages en grande précarité et sans domicile : ménages, hommes ou femmes, très marginalisés avec un long et lourd passé à la rue et/ou un passif en logement très compliqué, ménages fréquentant les accueils de jour ou orientés par des prescripteurs extérieurs (SPIP, centre de soins, référents socio-professionnels, CCAS ou autres). L'AVDL se formalise par un contrat d'accompagnement. Le logement social de droit commun est une des formes d'habitat pouvant être envisagée. La durée de l'accompagnement dans le temps est adaptée aux besoins du ménage accompagné et peut aller au-delà d'une année (11 mois en moyenne en 2013).

Des Maîtrises d'Ouvres Urbaines et Sociales (MOUS) peuvent être financées par le Département et l'Etat pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement par un accompagnement associatif renforcé auprès de publics spécifiques.

Les missions des MOUS sont de plusieurs types mais elles requièrent un savoir faire qui relève de l'ingénierie technique (bâtiment et/ou juridique), sociale et financière :

- Les Mous à vocation plus directement opérationnelle :
- Les MOUS relogement : elles servent à trouver des solutions de logement dans le parc existant ou à produire des solutions adaptées à la situation de ménages identifiés ; dans ce cas le volet social est prépondérant : il s'agit de bien comprendre les besoins des ménages ainsi que leurs capacités financières afin de faire émerger des projets viables de logement adapté..

- Les MOUS projets : elles sont mises en place pour affiner des projets en vue de leur parfaite adéquation aux problèmes rencontrés (exemple réalisation d'une résidence sociale, d'un habitat adapté pour les gens du voyage).
 - Les MOUS insalubrité : elles visent à apporter une solution de logement décent aux occupants d'un habitat insalubre.
 - Les MOUS visant à permettre le maintien dans le logement (prévention des expulsions, diagnostic social FTM (Foyer Travailleurs Migrants...)).
 - Les MOUS de prospection d'une offre nouvelle de logements sociaux, privés ou sociaux, dans le diffus ;
- o Les MOUS assistance à maîtrise d'ouvrage : Elles apportent un appui, normalement ponctuel, à la gouvernance des PDALHPD, montage du dispositif d'évaluation en continu, observation...

Le Service immobilier à vocation sociale (SIVS)

Le SIVS, créé en novembre 2008 par la Fondation Massé-Trévidy, est un dispositif de médiation locative (mandat de gestion et sous-location) ayant pour mission de loger dans le parc privé et public des ménages rencontrant des difficultés d'accès au logement, tout en apportant des garanties aux propriétaires (paiement garanti du loyer et des charges, accompagnement des locataires, entretien des logements).

Les demandes doivent être effectuées par un travailleur social. Une centaine de logements est ainsi géré par le SIVS sur le territoire de QBO (150 à l'échelle de la Cornouaille). Le SIVS dépend du CHPJ (Comité pour l'habitat des jeunes) de la Fondation Massé-Trévidy.

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) est une plate-forme départementale chargée de coordonner et de réguler le secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile dont les missions sont précisées par les articles L 345-2 et L345-2-4 du CASF. Dans le Finistère, le SIAO 29, en tant qu'opérateur unique met en œuvre l'ensemble des missions du SIAO : urgence (dont la gestion du service d'appel téléphonique 115) et insertion. Il exerce ces missions dans le cadre d'un conventionnement avec l'Etat. Le SIAO 29 est une association regroupant les opérateurs de l'hébergement (14 membres : CCAS, CIAS, associations...).

Quimper a choisi d'intégrer le SIAO, dès 2011, pour expérimentation, en plus de son dispositif d'hébergement (CHRS, ALT) et des pensions de famille, l'ensemble de son parc de logements en gestion (CPF, sous-location, résidence sociale). Le SIAO a pour mission de favoriser la fluidité de l'accès au logement des personnes en tenant à jour la liste des ménages prêts à accéder au logement. L'accès au logement autonome se fait, de son côté, en gestion directe par les bailleurs sociaux. Dans son fonctionnement actuel, QBO distingue donc nettement l'hébergement et le logement adapté d'une part et le logement dit ordinaire d'autre part (« au risque de « contenir » le ménage dans l'hébergement ou le logement adapté », selon les termes du PDALHPD). La création de l'instance en charge



d'examiner la demande des publics prioritaires devrait permettre de déssegmenter les pratiques en la matière.

La Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX) a pour mission de piloter et animer la prévention des expulsions et d'articuler les différents dispositifs de prévention. Contrairement au SIAO, la CCAPEX ne s'inscrit pas dans une logique territoriale mais dans une logique de complémentarité avec l'action locale préexistante, reposant principalement sur une relation bailleurs sociaux/conseillers logement.

La loi ALUR est venue renforcer les mission de la CCAPEX qui a aujourd'hui connaissance de l'ensemble des situations d'impayés déclarés dans el département tant pour le parc privé que pour le parc public. Des actions sont donc menées plus en amont dès le signalement puis au stade de l'assignation au tribunal pour résiliation du bail.



6. Mesures concernant les dispositifs expérimentaux

6.1 Le système de cotation de la demande

La mise en place d'un tel dispositif apparaît prématuré pour le territoire de QBO. Un tel dispositif, qui reste optionnel, nécessite en effet une réflexion politique et partenariale afin de bien en mesurer les enjeux et les conséquences. Il doit être adapté aux caractéristiques du territoire.

Lors de l'évaluation à mi-parcours du PPGDID, QBO et ses partenaires réinterrogeront néanmoins la pertinence de mise en place d'un système de cotation de la demande.

6.2 Le système de location choisie

Certains bailleurs du territoire pratiquent déjà la location choisie, pour une partie de leur parc (OPAC de Quimper Cornouaille) voire de la totalité (Finistère Habitat). Il s'agit donc de poursuivre ces pratiques déjà engagées par les bailleurs sociaux.

Lors de l'évaluation à mi-parcours du PPGDID, QBO et ses partenaires réinterrogeront la la pertinence de mise en place d'un système de location choisie plus partenariale. Il pourrait s'agir d'étudier plus finement les possibilités de mise en place de la location choisie sur des offres ciblées, et notamment pour apporter une meilleure satisfaction des demandes de mutations.



7. Programme d'actions

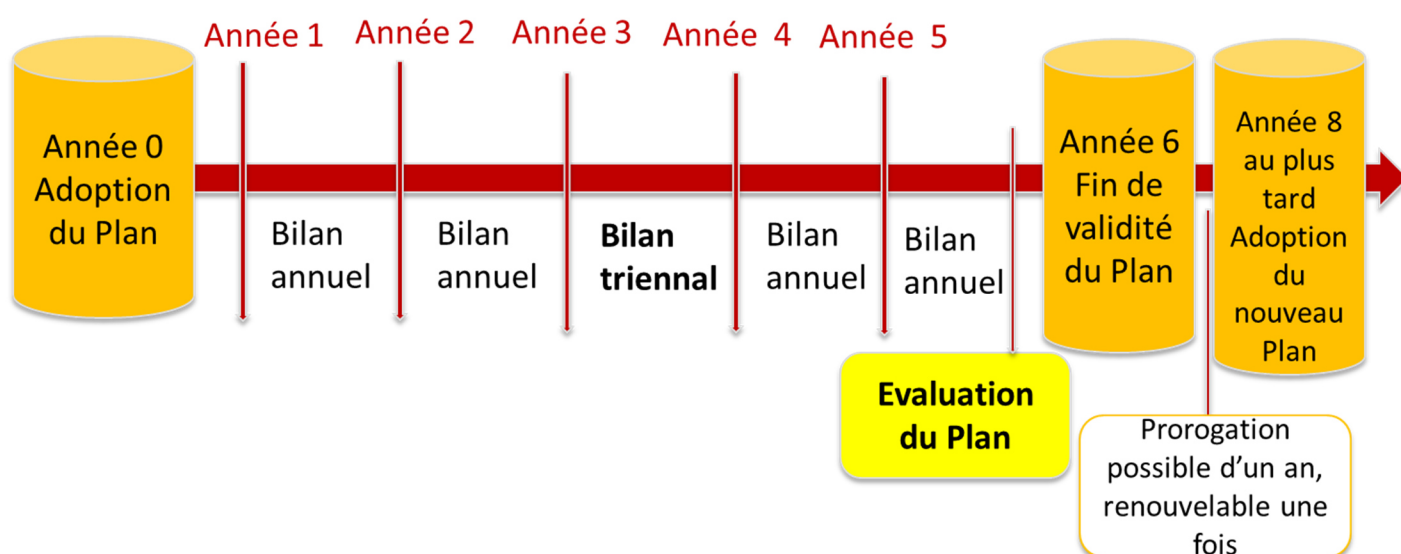
Actions à mener	Qui ?	Quand ?
Travail partenarial sur la satisfaction des demandeurs de mutation	Bailleurs/ADO Réservataires Pilote : QBO	Mise en place avant le bilan triennal du PPGDID
Transmission des données bilan annuel des attributions	CREHA Ouest	Annuellement
Elaboration de la brochure papier « Votre demande de logement social sur QBO »	Pilote : QBO ADO	Au cours de la première année de mise en œuvre du PPGDID
Actualisation de la brochure papier	QBO/ADO	Tous les trois ans
Création des nouvelles rubriques sur le site Internet de QBO	QBO	Au cours de la première année de mise en œuvre du PPGDID
Actualisation des données sur le Site Internet	QBO	Annuellement
Groupe de travail partenarial agents en charge de l'accueil du demandeur	Piloté par QBO ADO/Bailleurs	Annuellement
Groupe de travail mise en place de la commission en charge d'examiner les demandes des publics prioritaires	QBO Bailleurs Réservataires CCAS Associations	Au cours de la première année de mise en œuvre du PPGDID



8. Mesures concernant le suivi et l'évaluation du présent Plan partenarial de gestion de la demande et d'information du demandeur

Les **délais de validité** du plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs sont les suivants (*décret n°2015-524 du 12 mai 2015 relatif au plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs*) :

- Le plan est valable **6 ans**.
- Sa durée de validité peut être prorogée **d'un an, renouvelable une fois**, en attendant l'adoption du nouveau plan.
- La **procédure d'évaluation** prévue du plan se présente comme suit (*décret n°2015-524 du 12 mai 2015 relatif au plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information des demandeurs*) :



Tous les ans, un bilan de la mise en œuvre du Plan sera réalisé. Après avoir été soumis pour avis à la CIL, il sera soumis à l'approbation de QBO et de ses partenaires.

Trois ans après l'entrée en vigueur du plan, un bilan triennal sera réalisé. Le bilan triennal sera établi par QBO, soumis à l'avis du représentant de l'Etat et de la CIL, puis rendu public. Dans le cas où ce bilan triennal révèle des insuffisances, le Plan sera révisé. Le représentant de l'Etat peut être amené à mettre en demeure l'EPCI de procéder à cette révision.

Six mois avant sa fin de validité, QBO conduira une évaluation du Plan et de sa mise en œuvre, à laquelle seront associés l'Etat, la CIL ainsi que les personnes morales associées à son élaboration.